الدكتور عبد النبي عبد الله الطيب

مهارات الاتصال الفعال



مهارات

الاتصال الفعال

مهارات

الاتصال الفعال

الدكتور

عبد النبي عبد اللـه الطيب







رقم التصنيف	302.2:
المؤلف ومن هو في حكمه	: عبد النبي عبدالله الطيب
عنوان الكتاب	: مهارات الاتصال الفعال
بيانات الناشر	: أمواج للنشر والتوزيع، عمان – الأردن
عدد صفحات الكتاب	160:
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية	2016/2/562 :
الرقم المعياري الدولي ISBN	978-9957-619-28-2:
الواصفات	: /مهارات الإتصال//عملية الإتصال/

• يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبّر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

• تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

• الآراء والتوجهات والأحكام ووجهات النظر الواردة في هذا الكتاب لا تعبر بالضرورة عن رأي الناشر



دار أمواج للنشر والتوزيع

عمان - الأردن هاتف 0096264888361 www.amwaj-pub.com

e-mail: amwajpub@yahoo.com e-mail: info@amwaj-pub.com



مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع

www.alwaraq-pub.com - info@alwaraq-pub.com e-mail : halwaraq@hotmail.com

تقديم

عندما طلب مني الأخ الصديق دكتور عبدالنبي عبدالـلـه الطيب التقديم لكتابه الجديـد (مهارات الاتصال الفعال) شعرت بعظم المسؤولية، وثقل القول، وقلت في نفسي لو طلب منـي نقل جبل من مكانه، فهو علي أهون من الدخول في هذا المعترك، فليس معني ذلك هروبـا مـن الميـدان أو لأننـي لا املـك أدوات وأسـلحة القتـال فيـه، ولكننـي ادري النـاس بـأخي الـدكتور عبدالنبي عبدالـلـه الطيب منذ أن قدم علينا(طالبـا جديـدا) بالجامعـة الاسـلامية في منتـصف ثمانينات القرن الماضي، وحينها نحن بالمستوي الرابع نحزم الأمتعة لمغادرة القاعـات، والـدخول في معمعة الحيـاة العمليـة، فيكفيـه فقـط، انـه ترشـح للمكتـب التنفيـذي لجمعيـة الـصحافة والإعلام بالجامعة، ونال ثقة الجمعية فاحتل مكـاني في الأمانـة العامـة للجمعيـة، فهـو مثقـف ومتحدث ومثابر، وصاحب عقل محاور ومتسائل، ومنظم ومرتب، وبعده عرف أخي الـدكتور عبدالنبي عبدالـلـه الطيب ين زملائه في كافة مستوياته الجامعيـة ومـن ثـم الخدمـة المدنيـة حتي الوصول لدرجة الأستاذ المشارك، بأنه باحث ومنقب، لا تزكم انفه غبار أمهات الكتب ولا يتعب عينيه التدقيق علي الشبكة الدولية(الويب). فيعرف ويلم بعدد غير قليـل مـن المواقـع المهمة التي تحوي كنوز العلم والمعرفة، وسـاعده في ذلـك همتـه التـي لا تفـتر وعزيمتـه التـي لا تكل في الوصول للهدف، وصدق نواياه في خدمـة العلـم وطلابـه. فهـو قـارئ نهـم، وجـامع

واعي، فكل مـن طـرق بابـه في مرجـع أو مـصدر وجـده عنـده، فمكتبتـه قبلـة للـزوار مـن أهـل التخصصات المتنوعة، ومعدته هاضمة لكل ما تنتجه المطابع، فهو لا يعاف ولا يأنف من قراءة أي مطبوع في التراث أو السياسة أو الاجتماع أو الاقتصاد، وفوق هذا وذاك كتب تخصصه الذي أحبـه ونبغ فيه.

ولكل هذه الأسباب تهيبت كتابة التقديم لهـذا الـسفر الجديـد، فظـل حبـيس عنـدي لمـدة شهرين، ولكن توكلت علي الحي القيوم، وقدرت حسن ظـن أخـي عبـدالنبي بشخـصي، ووجاهـة أسبابه في إسناد هذه المهمة لي، وبالفعل وجدت هذا الإنتاج قد سـكب فيـه مـن الجهـد العظـيم، وحوي ذروة من الإبداع المتفرد في سرد وتبسيط المعلومة، ونال قصب السبق في الابتكار الجديد في التبويب والتنظيم، وطرق إثبات المراجع واخذ المعلومة من المصادر، مما جعلنـي أسـير لنفاثاتـه ، فهو غذاء معلوماتي فيه النفع والنضج، بمقدار مافيه من المتعة والاكتنـاز المعـرفي،.عـن موضـوع لا يحتاجه رجل الإعلام فقط ، وإنما يحتاجه كل صاحب مهنة وحرفة وقيادة، بل وحتي رجل الـشارع العام لايستنكف عنه ، فيستحيل أن ننعم الحياة دون تفاهم عبر اتـصال فعـال ، ولا يكـون ذلـك دون مهارات اتصالية ناجحة في توصيل الرسالة.... فالدعوة مفتوحة للنهل من معينه... والاستفادة من وقفاته وحيثياته.

د. مكي محمد مكي

أستاذ الإعلام المشارك بجامعة وادي النيل-السودان



الفصل الاول

مهارات الاتصال

Communication Skills

الفصل الاول

مهارات الاتصال Communication Skills

يقصد بها تلك القدرات الإبداعية والمكتسبة لدي الإنسان والتي يستخدمها من أجل إكمال عملية الاتصال ، وذلك في حالتي أن يكون الإنسان مرسلا أو مستقبلاً .

والتي يبدأ في استخدامها منذ أول يوم في حياته ، ولا تنتهي وظيفتها إلا بالموت.

ويذهب بعض المتخصصين في الاتصال الإنساني إلى أن التطور الإنساني على التنظيم يرجع لمدى قدرات الإنسان في تطوير مهارات الاتصال لدي الإنسان في عملية الاتصال.

تعريف اخر

هي القدرات التي تستخدم في العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها، ولتحديد هذا المفهوم لابد من الوقوف علي عملية تطور الاتصال لدي الانسان.

تطور عملية الاتصال الأولى

يري الباحثون في مجال علم الاتصال وعلم الاجتماع أن تطور الحياة البشرية يمكن تفسيره من خلال دراسة تطور عملية الاتصال ، كما أن تطور عملية الاتصال يمكن دراسته من خلال دراسة تطور مهارات الاتصال واستخدامها وتوظيفها لدي الإنسان وهناك سؤال منطقي هو كيف بدأت عمليات الاتصال الأولى؟

أن الإنسان مخلوق لا يماثله مخلوق آخر من مخلوقات اللـه على ألأرض خص بعقل وقابليـة لا تحدها حدود على التكيف والتطور ، وانتهج سبيلي المعرفة والتطبيق والتجريب الفكري العقـلاني والمادي الحياتي وما استطاعت الذاكرة الإنسانية الفنية أن تحفظ لنا هذا القدر الهائل مـن المعـارف والعلوم إلا من خلال سبل وطرائق وآليات التميز والتراكم ، وهي كذلك ثمـرة لتطـور تـاريخي آخـر شاق وطويل وليس من اليـسير ولا المنطقـي أن تفـصل بـين تطـور المجتمعـات البـشرية في مجملـه وتطور وسائط الاتصال كذلك.

وإذا نظرنـا إلى مراحـل تطـور التـاريخ الإنـساني في محتواهـا وفي نـسقها لتثبيـت العلاقـة الجدلية الطردية التي تمنطق الانتقال من مرحلة إلى التي تليها في نسيج واحـد متماسـك بـسببه يحق لنا أن نقول أن ليس ثمة حياة اجتماعية ولا مجتمع في غياب العملية الاتـصالية التـي هـي في بنية المجتمع وليـست دخيلـة عليـه ، يقـول ولبـور شرام في كتابـة وسـائل الإعـلام والمجتمـع (ستصبح الجماعة الإنسانية شبيهة بأشجار الغابـة إذا لم تجـد وسـيلة للتفـاهم بيـنهما) فلأعـلام والاتصال إذا هو بمثابة الجهاز العصبي لهذا الجسد المتعدد المكونات والأعضاء المسمى المجتمـع ، فحاجات الإنسان ورغائبه هي التي تدفعه للبحث عن حلول ومخارج لما يواجهه من صعوبات وأزمات ، وهي كذلك التي تحفـزه للـسعي لـشحذ أدواتـه وتجديـدها وتطـوير أسـاليب عملـه وتحديد نظمه ، وعند ما يحقق ما يصبو إليه مـن كفـاءة ووفـرة ورفاهيـة تطـل في أفـق حياتـه حاجات ومرامي جديدة فيضيق بما يكشفه من كشوف قصرت عن تحقيق ما يرنـو إليـه كـما أو كيفا فيجدد السعي باحثاً عما يستطيع الوفاء برغائبه تلك وربما اسـتطعنا بـسبب كـشف مـا أو مجموع تقنيات ما غير ذلك أن نسم طرفاً من عمر الزمان المديد بالسمة التي عرف بها في ذلك التاريخ، فالعصر الحجري القديم ارتبط باستخدام الحجـارة وعـرف النـاس خصائـصها وأصـنافها

وقدراتها سميناه وسيطاً وحديثاً ، وذلك عند ما فرق الإنسان بين أنـواع الحجـارة كالـصوان والرخـام والبازلت والجرانيت ، وعرف العجلة والنار واستخدام الخشب.

ثم جاء العصر الحديدي والبرونزي ولم يبق لنا الكثير من تراثهم إلا المادي منه وظللنـا نـصف العصور على ذلك المنوال ، ثم تطورت معاييرنا فوصفنا الزمـان بـأكثر الحـضارات والأمـم تـأثيرا فيـه ووصفناه بحالة وبنائه ، ثم لما ثار البشر على الخرافة والظلام والدجل وركنوا لعلم الإنسان ومواهبه سميناه عصر النهضة وهكذا دواليك ، ونحن نسمى عـصر الحـاضر كـما يقـول جـون ونـتر في كتابـة مقدمة الاتصال الجماهيري بعصر المعلومات.

أن التراث الحضاري البشري هو حصيلة عمليات معقدة في الاختيار والتلاقح والانتقاء والتراكم الطبيعي ، تربط بينها عبر المراحل المختلفة وشائج الترابط التاريخي والانتقـال والتكميـل والتطـوير والرفض والاقتناع وغيرها.

وربما استطعنا تمييز أهداف وحاجات مشابهة سعى الإنسان لتحقيقها عبر الأزمنـة ولكـن لـن يفوتنا بالطبع أن نستقرئ اختلاف العصور الذي تسبب في ابتداع الآليات وظن الاختلاف عن بعضها البعض.

فلقد سعى الإنسان منذ العصر الحجري الأول لأن يطـور طـرق وأسـاليب ينقـل بهـا المعـارف والمعاني للآخر ، ثم طور الإنسان تقنيات لإرسالها للآخر البعيد ، ثم سعى لابتـداع سـبل يحفـظ بهـا المعارف للزمان القادم ، وهو ما نسعى اليوم بتطوير أساليب وأجهزتنا الإلكترونية وأقمارنا الصناعية وعقولنا الإلكترونية.

الإنسان الأول

من هو الإنسان الأول ؟

سؤال استغرقت محاولة الإجابة عليه من العلماء جهداً ووقتا عظيماً وذلك بسبب الطبيعة الخاصة لمصادر تلك المعرفة وأدواتها ، ولقد صرف الباحثون في سعيهم ذلك قرناً أو يزيد ، وما أعانهم على ذلك تسمية الحقب السحيقة ولا معرفة أعمار وطبائع المخلوقات الأولية البدائية التي عاشت فيها وتلك الاحقه إلا التمسك بسبل العملية ومناهجها والتقنيات الحديثة الموثوق إلى حد معقول بكفاءتها.

ولقد بينت الحفريات أن الأرض قبل 70 مليون عام خلت عرفت مخلوقات جاءت منها فصائل الثديات العليا ذات الأيدي والأقدم المرنة التي تحتوي على خمس أصابع (هذا حسب نظرية النشوء والارتقاء لدارون) ونحن كمسلمين نؤمن بان الله قد خلق ابشر وباقي المخلوقات على هيئتها الحالية وبين أن بعضها يمشى على أربع والبعض على رحلين والبعض يزحف على بطنه كل ذلك لحكمة يعلمها هو.

وحسب نظرية دارون تلك فان الإنسان الذي يلبس الرداء(Homo - halilis) وربما تكون هذه المجموعة وعاشت قبل مليوني سنة ، ويميز هذه المجموعة عن كل ما عداها من المخلوقات السابقة أنها كانت تصلح الآلات ثم لمليون سنة خلت سيطرت على النار ، وبهذا فهي قد فارقت الحيوانات الأخرى تماما وتبين اختلافها عنها وإلى الآن ، فالصناعة والسيطرة على الطاقة هي أولى الخطوات التي ما توقفت على مر الزمان نحو بناء الحضارات ومن ثم السيطرة على كوكبنا كما يذكر ملفين دوفلير في كتابه نظريات الأعلام .

أسلوب الإشارات والأصوات

يذكر ملفين دوفلير السابق ذكره أنه ربما تعلم الإنسان من الحيوانات العليا أسلوبها في الاتصالات التعبيرية والإشارات والحركات الجسدية لايصال رسالة ما للمجموعة أو الجماعة أو لأحد أعضائها ، وربما يكون قد ابتدع هو الأسلوب ذاك موظفاً عقله المتطور المتفرد ، ولم يكن من سبيل آخر للمخلوقات المشابهة للإنسان للتعبير أو التواصل مع أبناء جلدتها ، فقد اثبت علم التشريع فيما بعد أنها لم تزود بالصندوق الصوتي المناسب ، فحنجرتها ولسانها لم تمكنها من الأصوات والتناغيم الضرورية للكلام .

ونلاحظ أن الحيوانات العليا الأكثر ذكاء اليوم لازالت إلى يومنا هذا تتواصل فيما بينها عبر ذات الأساليب والطرق القديمة ، فصراخ القرود وضجيجها وتقافزها لم يختلف كثيراً عما كان يفعله أجدادها لسبعين مليون سنة خلت (هذا يدحض نظرية التطور لدارون).

ورغم انف سيجموند فرويد فان البحث العلمي لم يكشف لنا عن مظهر يعتد به من مظاهر التطور في أدوات الحيوانات الاتصالية ، مقابل هذا فإننا نجد الانسان ومنذ بدء خلقه فقد كانت له القدرة على الابتكار والتطور فاستخدامه لأسلوب ووسائط الاتصال عبر الأصوات والحركات والإشارات لابد وان يكون قد اخضع لتطوير وتنظيم مضطرد كانت محصلته النهائية هي نظام اتصالي وفاقي تواضع الناس فيه على مجموع حركات وأصوات ذات دلالات ، وهذا النظام اتصال المتفرد هو الذي حقق إنسانية الإنسان وتفرد مجموعته عن الحيوانات كآفة. وهو الذي تحقق عبره التطور الهائل الذي نشهده الآن في مهارات وأدوات الاتصال.

ويقول مارشال ماكلوهان في كتابه the media is a message (أيا كـان القـدر مـن التطـور الـذي ادخله الإنسان على أسلوب الاتصال من خلال الإشـارات والأصـوات فانـه سـيكون ضـعيف الأثـر في حياته الاجتماعية وتقدمها ، فالنظام بطئ ودرجة كفاءته نسبياً ليست بالعالية وهو غير قـادر عـلى نقل الرسائل المطولة بدقة وأحكام ، وحتى وأن فعل فان قدرة المتلقي عـلى تـذكره ضـعيفة ، ومـن استخدام نظام العلامات والإشارات لن يتمكن من نقل المعاني المجردة وغير الحسية ، كذلك ستبقى قدرات التناقل رهينة بقدرات الوسطاء ، لكـل هـذا اتـسم عـصر الاتـصال هـذا وكنتيجـة طبيعيـة لخصائص الرسائل المستخدمة في نقل المعاني والتجـارب والخـبرات بـالبطئ وتـأثير التطـور والتقـدم والتغيير والتحديث وبقيت الحياة في أطوارها الأولية وعلى بساطتها ، بساطة هي انعكـاس لطبيعـة نظام الاتصال وما ينقله من رسائل.

اللغة كوسيلة اتصال

ليس ثمة شـك في أن المخلوقـات ذات الـشبه بالإنـسان(القـرود) التـي عاشـت عـصر الاتـصال والإشارات ظلت حبيسة نظام محدد التفاهم وتبادل الرسائل ورغم أن هذه القـدرات تطـورت عـبر مراحل زمنية إلى الأفضل في اتجاه أنماط معقـدة وأكثر فاعليـة ودقـة للاتـصال عـلى أسـاس قواعـد مشتركة لتفسيرها وفهمها.

رغم ذلك فان هذه الأنماط لم تتطور ولم تتقدم إلى أنظمة التخاطـب اللغـوي الـذي نعرفه الآن ..... فلا جدال في أن هذه المخلوقات استطاعت أن تطور نظاما معقـداً مزيجـاً من الأصوات ذات الدلالات والحركات المنطلقة من رموز متفق عليها ، غـلا أن هـذا كلـه ظل ضمن نظام غير قابل للتطوير إلى مخاطبة أو كلام . فالثبات لنـا اليـوم هـو أن اللغـة ليـست وليـد عمليـة (تطـور) أو في حقيقـة الأمـر (تطـوير) منطقـي لنظـام الإشـارات والعلاقات بل أن حقيقة الأمر هي أن هـذه المخلوقـات الـشبيه بالإنـسان لم تكـن قـادرة

أصلاً على الكلام لسبب بسيط أولى هو أنها لم تكن تملك فسيولوجيا الأعضاء المطلوبة لأحداث الأصوات المتعددة والمتنوعة اللازمة لما يمكن أن تسمية الكلام ، وتلك الأعضاء هي لسان ذو طول مناسب ، مرن ، حر الحركة وأنسجة رخوة محيطه تساعد في عملية إحداث الصوت والصدى والتنغيم ، وصندوق صوتي وحنجرة واسعتان بقدر يعطي مجالاً أرحب لإصدار مدى هائل من الأصوات أن اللغة تعتبر أسلوب للتعبير يتيح لكل أفراد الجماعة الأفكار والمعلومات التي تعود لتطورهم وأعانتهم على ابتداع أفكار ورؤي جديدة في دائرة متصلة لتتم الأفكار الجديدة والإفادة منها في التطور.

ومع عملية التطور هذه عرف الإنسان الزراعة والآلات والهجرة فتطور فهمه للأشياء مما أدى لتطور أفكاره التجريدية وتطور أسلوبه في التعبير عن هذه الأفكار.

وعلى يد الإنسان المتكلم انتقل العالم نقله كبرى ووقف على أعتاب دنيا جديدة معتبرة يقول دوفلير في كتابة نظريات الأعلام(الواقع أن الكلمات والأرقام وغيرها من الرموز بالإضافة إلى قواعد اللغة والمنطق ساعدت على تمكين الجنس البشرى من التعامل مع بيئته الطبيعية والاجتماعية بوسائل لم تكن معروفة على الإطلاق خلال العصور السابقة) عصور الإشارات والعلامات ، ومن خلال التمكن من النظم الرمزية أصبح بوسع الأفراد التذكر والنقل والتلقي والاستقبال وفهم الرسائل الطويلة والمعقدة بدرجة لم يسبق لها مثيل ... وباختصار فقد أتاح التحول إلى الاتصال بالتخاطب واللغة لأحداث تعديلات مثيرة للوجود الإنساني حيث انتقلت مجموعات عديدة في مختلف أجزاء العالم من أسلوب الحياة بالصيد وجمع الثمار إلى تطوير حضارات كبرى ، ومع أنه لم تكن اللغة وحدها هي التي أحدثت كل ذلك فان مثل هذه التغيرات كان من المستحيل أن تتم بدونها.

أثبت الكشوف الأثرية أن الإنسان كرومانتيون(الإنسان القديم) قد إبدع رسائل اتصالية عبر الرسومات التي خلفها على الجدران ، وتمثل تلك الرسومات مع اللغة نمطاً آخر من أنماط الاتصال التي كانت معروفة في ذلك الزمان ، ويمثل الرسم على الكهوف نقله تعبيرية جاءت مع اللغة وكانت نقله واسعة ومتكاملة ومؤثرة .

وهناك سؤال جدير بان يطرح وهو ما دام أصل اللغة واحد فلماذا أتي التعدد اللغوي الحادث الآن ؟

يجيب على هذا السؤال الدكتور هادي نمر في مقال نشرته مجلة المستعربة بعنوان نشأة اللغة في مباحث اللغويين العرب والأجانب يقول : (جاء التعدد اللغوي ثمرة للهجرات الكبرى ، فقد تباعدت المجموعات البشرية عن بعضها البعض بسبب تزايد أعداد البشر وضيق البيئة بهم أو بسبب الصراع أو الكوارث الطبيعية أو غيرها ، فعند انتقالهم إلى بيئة جديدة أحاطت بهم ظروف طبيعية وحياتية مختلفة عن سابقتها ، وطبيعة لم يتعدوها ووتائر حركة وعمل مغايرة واحتياجات وتطلعات وصعاب ما كانت في حسبانهم ، فابتدعوا كلمات جديدة وتراكيب وموسيقي أخرى في تنغيم الكلام ومنطق مرتبط بوعي وبعلاقات معاني وجدوها في بيئة الهجرة ، ومع مرور القرون نشأت اللغات واللهجات المتعددة التي يذخر بها عالم اليوم.

الكتابة وسيلة لنقل الرسائل

كشفت الأبحاث الجيولوجية أن الإنسان نقش ورسم على جدران الكهوف وربما لمليون سنة خلت أو تزيد ويعتقد أن هذه الرسومات لم يكن يقصد بها التعبير الغني المحض بقدر ما كانت هي تسجيل لأحداث جرت تروى قصصا بسيطة قصيرة وغير معقدة ، وتطورت هذه الرسومات من البسيط المسطح للأشكال حتى تلك الشديدة الأحكام والروعة التي ارتبطت بإنسان كرومانثيون الذي أضاف إليها العمق والحركة،

فالجنب البشري عرف التعبير عن المعلومات والمعاني بأسلوب غير مباشر هو أسلوب الرسم ، فليس متسغرباً إذ أن يسعى الإنسان العاقل المتكلم لأن يطور أشكال أخرى للتعبير غير المباشر والتسجيل.

ويبدو أن الحاجة هي التي دفعت الإنسان لأن يبدع ضربا من ضروب الشفرة للتفاهم ، وتمثلت هذه الحاجة في مقتضيات المجتمع الزراعي المستقر في تسجيل للفصول والمواسم وأوقات الفضيان ومواقيت الزراعة والحصاد واحتياجات البشر للتقويم .

وتعتقد أن أول أشكال الكتابة ظهرت في أنحاء مختلفة من العالم في عصور متقاربة، وكانت الكتابة التصويرية هي الشكل الأول من أشكال الكتابة التي عرفها الإنسان ، وهي كتابة تقوم على التسجيل أو الرواية عن الرسم للحدث بشخوصه ومكوناته ثم الانتقال من أحد مكونات السلسة إلى في تنسيق مترابط يؤدي إلى المعنى المراد ، وقد كانت هذه الكتابة تقوم أطوارها الأولى المطابقة على أسلوب في التعبير يستخدم الصور والأشكال المطابقة للأشكال الطبيعية ، وعند ما واجه هذا الأسلوب بالمصاعب التقنية المتمثلة في الحفر وصعوبته التي تتم في ذلك الوقت على الحجر أو النقش على الطين اللين وفي ضرورات الاختصار والتداخل ، لجأ الإنسان إلى الكتابة الهيروغليفية "كتاب المصريين القدماء" ولقد عرفت حضارات ما بين التمرين "الطرق" وحوض النيل "ومصر والسودان" والحضارات الصينية وحضارة المايا في المكسيك صنوفاً مختلفة من أشكال الكتابة التصويرية.

ثم من بعد تم ابتداع نوع من الكتابة يستخدم الأشكال والرموز للتعبير عن دلالة ما قد تكون معنى كامل كما في الكتابة الصينية أو للإشارة لشكل أو شئ كما في الكتابة السومرية لعبت الصدفة التاريخية دوراً في تعريفهم بالرموز ، وكتابتهم التصويرية التي

عرفت بالكتابة المسمارية " السبب الإدارة المادة التي تستخدم في التفتيش على الطين اللين" كانت تواجه مشكلة نقل وحفظ ألواح الطين اللين مما ألجأهم إلى حرقة في الفرن، كما يفعلون مع الخزف لتقويته وضمان ثباته ، وبسبب الحرق تغيرت أشكال الرسم في رسم مباشر لرسم رمزي ، والذي أصبح هو الشكل النهائي للكتابة السومرية .

يقول الدكتور أحمد سالم المندل في كتابه بابل "ثم كان أن أختار السومريون أن يرمزوا بالأشكال الجديدة إلى مقطع صوتي كامل يزعم فيه عدد من الأصوات ، وهنا كان عدد الدارسين أن يلموا بقرابة الـ 6000 رمز مختلف يحفظونها عن ظهر قلب حتى يتسنى لهم قراءة نص لا يتجاوز خمسة اسطر" .

لهذا ولغيره احتكرت الصفوة الدينية تعلم الكتابة ولم يكن بميسور الآخرين أن يلموا بخفايا الكتابة الرمزية والتصويرية كما يتطلبه ذلك من جهد ووقت بما تفرغ وعملية التعلم هذه ذاتها لم تكن متاحة لمن يريد فالمؤسسة الدينية السلطوية كانت تختار من يريد ضمهم لها ثم تجرى عليهم عمليات تجهيز خاصة ليتم تاهيلهم ليكونوا كهنة ثم تتاح لهم الفرصة لتعلم الكتابة و القراءة"

ثم كان أن طور السومريون وربما حضارات أخرى غيرهم الرمز الدال على مقطع صوتي إلى رمز يدل على صوت كامل وهو ما تسميه اليوم بالحرف الهجائي ، وكانت البداية بالصوت الصحيح ولم يكن يرمز بعد لحروف العلة ، بهذا عدد الرموز التي يجب أن يتعلمها الدارس من قرابة الـ 1000رمز ، لكتابة المقاطع الصوتية إلى 600رمز ، ثم عندما انتقل السومريون بالعالم إلى إستخدام الحرف الهجائي الساكن أولاً تناقصت إلى قرابة 60 حرفاً في بدايتها ولقد انتشرت الكتابة السومرية انتشاراً واسعاً في كل العالم الوسيط بسبب سيطرتها على التجارة وطرقها .

وأخذ الفينيقيون عنهم فكرة استخدام الحرف الهجائي وساهموا هم كذلك في نشر الكتابة عن طريق الحرف الهجائي إلى أنحاء أخرى بعيدة وذلك بفضل حركتهم التجارية النشطة" كانوا يعرفوا سادة البحار" وعنهم أخذ اليونانيون استخدام الحرف الهجائي وطوروا أبجدية راقية أضافوا لها الحرف المتحرك" حروف العلة"وكانت تلك بح أول أبجدية محكمة و مختصرة بسيطة حسبما يذكر ارنولد توينبي في كتابه تاريخ الحضارة الهيلينية .

ولقد طور السومريون حروفهم الهجائية في حوالي 1700ق.م ثم انتشرت إلى العالم بعد ذلك وجرت عليها العديد من التطورات .

ومما لا شك فيه أن الكتابة قد انتقلت بالعالم نقلة جبارة إلى الأمام ، بما لها من تأثيرات هائلة على أساليب الاتصالية وحفظها واستعادتها ، وما أتاحه من إمكانيات لا حدود لها بمعالجة المعلومات مدارسة وتحليلا ومقارنة ونقداً وتطبيقا مما كان له الأثر البليغ في تشكيل مناهج وأساليب جديدة للمنطق والتفكير .

فالكتابة فصلت بصورة مادة محسوسة الأفكار عن منشاتها والأقوال عن قائلها و ليسرت لها القدرة على قدرة على حركة حرة عبر المسافات وعبر الزمان .

والكتابة أتت للمعاني بأطر وعوامل تحمل عليها هي الكلمات وازدهرت فيها أساليب وبلاغيات ونظم تعبير أثرتها ثراء فاحشاً وزاهياً.

وقد واكب تطور الكتابة جهداً آخر مواز كان يسعى لتطوير تقنية أكثر ملائمة تحمل المادة المكتوبة فقدماء المصريين ابتدعوا أساليب رائعة لرسم صورهم حتى على الحجارة ، ثم استخدموا الفرشاة والألوان في الكتابة .

ولقد تطورت الحوامل (الأشياء التي يكتب عليها) في الحجارة الثقيلة وجذور الأشجار وحيطان المعابد وصخور الجبال إلى استخدام لحاء الأشجار كما فعلت قبائل المايا والفراعنة .

وتعتبر الكتابة علي ورق البردي التي طورها الفراعنة هي نواة الورق الحديث المصنوع من لب النباتات والأشجار الذي نعرفه اليوم.

وقد عرفت أوربا الورق من خلال الوسيط العربي ثم تم تطوير الورق وأصبح على ما هو عليه الآن.

وقد زاوجت تلك التقنية التي كان ثمرتها حاملا ماديا خفيفا ومرنا الكتابة الأبجدية السهلة التعلم والقدرة على التعبير بأشكاله ، فكانت تلك دفعة مؤثرة لعملية المعرفة.

عصر الطباعة

وإلى جانب الكتابة ، كانت الطباعة أحد أعظم منجزات الجنس البشرى في كل العصور ، وقد كان الناس قبل القرن الخامس عشر ، ينسخون الكتب في أوربا عن طريق عمل مخطوطات أو نسخ من هذه الكتب تتم كتابتها بدوياً ، ومع أن العديد من هذه الكتب يمثل تحفا فنية رائعة ، إلا أن عملية النسخ اليدوي غالباً عرضه لحدوث أخطاء ، ولأهم من ذلك أن عدد الكتب المتاحة كان محدودا للغاية ولم يكن شراؤها يوسع احد سوى دائرة ضيقة من الأشخاص القادرين ، ولقد أحدثت الطباعة تغييراً مذهلاً ، حيث أصبح من الممكن نسخ المئات وربما آلاف النسخ من كتاب معين بقدر كبير من الدقة ، وكانت الطباعة بحق أختراعا لا يصدقه عقل ، له وقع الصاعقة في أوساط المتعلمين في ذلك الحين.

وقد جاءت أخطر المراحل التي أسفرت في النهاية عن ظهور الطباعة في العالم الغربي عند ما بدأت الورقة تحل محل المخطوطة الرقية(المصنوع من الجلد كما ذكرنا) في العالم الإسلامي خلال القرن الثامن الميلادي ، ولكن على الرغم من اكتشاف الورق إلا أن انتشار مهارة الكتابة والقراءة لم ينتشر ولم ينكسر احتكار القراءة لدي فئات محددة ذكرناها سابقاً إلا بعد اكتشاف الطباعة .

الطباعة بجمع الحروف

أن فكرة استخدام الختم لترك أثر على سطح ما أو طبع صورة على الطمي الطري باستخدام اسطوانة خشبية تدور وقد حفرت عليها بعض الرموز ، تعد فكرة قديمة ، وحتى عملية طبع صفحة كاملة من الحروف ، عن طريق الضغط عليها بقوة فوق سطح الخشب أملس للترك صورة معكوسة يتم تحبيرها وطبعها بطريقة الختم على الورقة أو أي سطح آخر ، كانت معروفة أيضا منذ وقت طويل ، فقد استخدم الصينيون هذه الطريقة وطبعوا بها العديد من الكتب مثل محاورات بوذا ، وكان ذلك قبل ظهور الطباعة في المجتمع الغربي بمئات السنين ، وكانت هذه الطريقة ابعد ما تكون عن نظام الطباعة الخاص باستخدام حروف فردية مصفوفة من المعدن.

والطباعة كما نعرفها الآن لم تكن ممكنة حتى توصل مغمور في مدينة (مينز) بالمانيا يدعي يوحنا جوتنبيرج إلى طريقة فريدة للطبع ، فبعد تجارب عديدة طور جوتنبيرج فكرة عمل ختم من الصلب لكل حرف بحيث يكون الحرف محفورا بدقة بطريقة معينة، و بعد ذلك قام بطبع صورة هذا الحرف عن طريق الضغط على مربع من معدن أكثر ليونة مثل النحاس الأصفر ، وكان يقوم بوضع قالب من الصلصال حول الأثر الذي تركه الحرف المصنوع من الصلب على النحاس حتى يقوم بعد ذلك يصب الرصاص المنصهر فيه لعمل قالب مصبوب من الحرف، وهذا القالب يمكن استخدامه

أكثر من مرة ليصب أي عدد من الحروف يحتاجها عامل الطباعة ، وبعد ذلك يمكن رص الحروف وجمعها فوق لوحة لتشكيل كلمات و جمل ، ويتم ضبط هذه الحروف بأحكام حتى لا تتحرك ثم تحبيرها وتضغط عليها قطعة من الرق أو الورق فتنتج صورة واضحة تماما ، وقد اتضح أن معدن الرصاص لين أو طري أكثر من اللازم ، ولكن جوتنبرج اكتشف في النهاية طريقة لخلط الرصاص بمعادن أخرى لعمل نوع من السبيكة التي حققت نتائج ممتازة.

وكانت المشكلة الوحيدة المتبقية هي المطبعة ، فقد كان نموذج المطبعة اليدوية التي تعمل بالضبط اللولبي قديماً ، وكان استخدام هذا النموذج كأنه للضغط شائعاً لعدة قرون في مجال عصر الزيت وعصر العنب للحصول على النبيذ ، وقد حصل جوتنبرج على آلة ضخمة لعصر النبيذ وأدخل عليها تعديلات كثيرة مثل توفير سطح توضح عليه لوحة الحروف وسطح أملس للضغط على الورقة التي ستتم الطباعة عليها ، ولأن كل شئ كان يجب صفه وترتيبه بدقة تصل إلى جزء من البوصة فقد كان من الضروري عمل تجارب عديدة ، وفي النهاية قام جوتنبرج بتشغيل هذه المطبعة بنجاح بعد أن وضع الحبر على الحروف واستخدام الحواجز الملائمة لضمان ثبات لوحة الحروف وعدم تحرك صفوف الحروف وعدم تحرك صفوف الحروف بداخلها.

وكانت النتيجة رائعة حيث ظهرت الحروف واضحة ونظيفة ، ولم تكن هناك أخطاء لتلك التي كانت شائعة أثناء أستخدام طريقة النسخ اليدوي.

ورغم ذلك كان جوتنبرج يشعر بالقلق لأنه لم يكن واثقاً من اختراعه الذي استغرق منه 20عاماً لإكماله سوف يحظي بالإنتشار على نطاق واسع ، وكذلك كان جوتنبرج قلقاً من قدرة الناس على شراء الكتب المطبوعة بدل المنسوخه يدوياً وأن ينظروا إلى اختراعه على أنه نوع من التقليد الرخيص ، وقد كان ذلك أحد الأسباب

التي دفعته إلى أن يكون مشروعه الأول هو طبع إنجيل مزين بأشكال جميلة فقد أنه سيكون قادرا على بيعه للأغنياء ، وأثبتت الأيام ، تجربة جوتنبرج كانت ناجحة بشكل مذهل ، وكان الإنجيل الذي طبعه جوتنبرج هو أروع أمثلة فن الطباعة على الإطلاق .

ومن المحزن أن جوتنبرج لم تتح له فرصة للإستماع بثمار عبقريته وقدرته على التخيل ، فقد اقترض أموالا كثيرة من محامية أثناء تطويره لاختراعه ، وبينما كان في المرحلة الأخيرة من مشروعه الأول طباعة الإنجيل الشهير طلب منه محاميه سداد ديونه ورفع ضده دعوى في المحكمة وانتزع منه ملكية الورشة والمطبعة وكل ما يتعلق باختراعه الجديد بما ذلك 200 نسخه مطبوعة من الإنجيل إلى جانب ممتلكاته بالكامل، وبعد سنوات مات جوتنبرج فقيراً معدماً ، ولم يعرف أبدا أي خدمة كبرى قدمها للبشرية باختراعه العظيم.

انتشار القراءة والكتابة

مع مولد القرن السادس عشر ، كانت المطابع التي تعمل بطريقة الجمع اليدوي للحروف تنتج آلاف النسخ من الكتب المطبوعة على الورق ، وكان يتم نشر وتوزيع هذه الكتب بجميع اللغات الأوربية ، وهكذا أصبح من الممكن أن يقرأها أي شخص ملم بلغته الأصلية ، وأدى انتشار هذه الكتب إلى زيادة الاهتمام بتعلم القراءة ، فلأول مرة أصبح الكتاب المقدس متوفراً بلغة غير اللاتينية ولم يعد يوسع الكنيسة الرومانية أن تشرف على أو تتحكم في إصدار الكتاب المقدس من خلال استخدام لغة قديمة ، وقد أدى توافر الكتاب المقدس لعامة الناس بلغاتهم الأصلية إلى ظهور تحديات للسلطة في روما واحتكارها لترجمات الإنجيل ، وهكذا فقد أتاح ظهور وسيلة اتصال جديدة إمكانية فتح الباب أمام الاحتجاج على الهيكل الديني والاجتماعي القائم ،

وأدى ظهور البروتستانتية إلى المزيد من التغييرات العميقة التي كان لها أثرها على المجتمع الغربي إلى يومنا هذا.

ولقد ظهرت الفكرة الأساسية للصحيفة في وقت مبكر بعض الشئ بالقارة الأوربية في انجلترا.اما خارج اوربا فقد تأسست صحافة المستعمرات الأمريكية قبل سنوات من قيام لولايات المتحدة الأمريكية كدولة جديدة ، وكانت صحف المستعمرات توزع على الصفوة المتعلمة في شكل أوراق صغيرة كتيبات ، وعلى الرغم من مضمون هذه الصحف كان على مستوى من التعقيد والرهافة يتجاوز قدرات واهتماما المواطن العادي ورغم ذلك فقد كانت بمثابة الشكل الأساسي الذي تطور منه نوع جديد من الصحف التي تخاطب الحرفيين والعمال و التجار الذين يشكلون الطبقتين الوسطى والعاملة وهما أهم طبقتين في مجتمع المدينة الصناعي والذي كانت ملامحه تتشكل في ذلك الحين ، وعند ما توفرت الوسيلة لتمويل وإصدار جريدة رخيصة الثمن للتوزيع على نطاق واسع ، وعند ما تم تطوير الجوانب الفنية الخاصة بسرعة الطباعة والتوزيع ولدت أول وسيلة إعلام جماهيرية واليها يرجع الفضل في انتشار مهارة القراءة والكتابة بما لها من خاصية في الانتشار وجذب اهتمام الناس ، وكانت الصحافة هي الوسيلة التي قادت فيما بعد تطور وانتشار الوسائل الإعلامية "كما تدرس فيما بعد" واليها و إلى بقية الوسائل يرجع الفضل في تطور مهارات الاتصال عند الإنسان كما سنرى لاحقاً .



خصائص الرسالة الاتصالية الناجحة

الرسالة الاتصالية هي قلب عملية الاتصال وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل فلا يمكن أن تتم عملية الاتصال بدونها ، ولابد أن تتوفر في الرسالة الاتصالية خصائص محددة حتى تضمن نجاح عملية الاتصال وهذه الخصائص هي :-

1. أن تكون صريحة وغير متحيزة : بمعنى أنه فيما ويجب أن تقول الحقيقة حتى تنفذ إلى القلب والعقل وتؤدي إلى تغيير في معلومات واتجاهات المستقبل .
2. أن تكون صحيحة أو مضبوطة بمعنى سلامة لغة الرسالة الاتصالية وخلوها من الأخطاء النحوية أو الإملائية واختيار الكلمات الصحيحة ووضعها في جمل صحيحة وفقرات معبرة فاللغة السليمة تبين مدى حرص المرسل على إيصال رسالته للمستقبل على أكمل وجه .
3. أن تكون الرسالة تامة أو كاملة :- يجب أن يكون معنى الرسالة الاتصالية واضحاً بحيث لا يكون ادني إمكانية لسوء الفهم ، وهذا يتطلب فحص كل كلمة وجملة وعبارة من عبارات الرسالة الاتصالية حتى تكون مفهومة لدي المستقبل .
4. أن تكون الرسالة تامة أو كاملة :- يجب أن تعطي الرسالة الاتصالية معني كاملاً عن طريق تزويد المستقبل بمعلومات وفيرة تجيب عن جميع أسئلته وتوضح الهدف الاتصالي ، وهذا يتطلب من المرسل أن يحلل جمهوره ويعرفهم حق المعرفة حتى يعوا قصده من الاتصال مباشرة وكذلك يجب ألا يفترض بان المستقبل يفهم رسالته من أول مرة فلا باس أن يكرر رسالته أكثر من مرة حتى يعطي صورة كاملة عن هدفه من الاتصال .

5. ان تكون موجزة او مختصرة على المرسل أن يوجز رسالته قدر الامكن ، ويكون الإيجاز بحذف المعلومات غير الضرورية والتي لا تساهم في زيادة فاعلية الاتصال وهدفه وتجنب الحشو الزائد .

6. ان تكون لطبقة او دمثه : يجب على المرسل ان يستخدم الكلمات الطيبة واللطيفة والتي تضفي جواً من الاحترام والتقدير والسرور والمحبه على جو الاتصال .

7. ان تكون محسوس هاو ملموسة : يجب ان تكون كلمات الرسالة الاتصالية محسوسة لان الكلمات المحسوسة اكثر تحديداً للمعنى من الكلمات المجردة لكونها تشير الى عملية انسانية .



عناصر الاتصال الفعال:-

لكي تجعل اتصالك فعالاً يجب أن تراعي ما يلي:-

1. يجب ان تاخذ في اعتبارك أن الاتصال عبارة عن علاقة تبادلية إنسانية ، أي هـي تـاثير النـاس على الناس.
2. حدد اهدافك من الاتصال مع مراعاة الكيفية التي يمكـن ان يفـسر بهـا الطـرف الآخـر هـذه الأهداف ويتجاوب معها ، وكـما ان عليـك ان تـتفهم اهدافـه التـي تتعـارض او تختلـف مـع اهدافك .
3. قبل الاتصال عليك ان تكتشف الاشياء التي تثير اهتمام الآخر والأشياء التي قد تثير شكوكه او ضيقه او غضبه .
4. يجب ان تكن رسالتك ذات قيمة للطرف الآخر على حسب مفاهيمه للاشياء ذات القيمة .
5. تذكر ان الاتـصال الفعـال يعتمـد عـلى التفـسير الجـدي للرسـالة ، أي شرح المعنـى باسـلوب تحفيزي يتقبله الطرف الاخر ويفهمه بناء على خبراته ومعلوماته السابقة.
6. تذكر ان في المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه) غالباً ما تعتبر طريقـة المخاطبـة اهـم كثـيراً مـن المعنى .
7. تذكر انك تعبر عما تريد ان تقوله بعدة وسائل هـي : (الكلـمات ووضـع الجـسم ، وتعبـيرات الوجة ، ونبرة الصوت ، والتركيز على المقاطع).

8. تذكؤ ان لغة المشاعر والاحساسات تكون اغلب الاحيان اكثر اقناعاً من لغة العقل .

9. تخير الكلمات مع الأخذ في الاعتبار تاثيرها المحتمل على العقل والعواطف.

10.تذكر تماماً انك مهما كنت حريصاً فانك غير معصوم من الخطا وان من الصعب على الانسان ان يميل الى شخص يتعالى عليه بمعلوماته.

11. عليك ان تعطي الطرف الثاني وقتاً كافياً للاشتراك في الحوار.

12. كن حساساً لوقع الصمت المعبر عن الاتصال .

13.حول ان تتنبا بالاستقبال المحتمل لرسالتك من الطرف الآخر.

14. تعرف على مدى احترام الطرف الآخر لك ، وعلى اسبابه .

15. ليكن كلامك في حدود العلاقة التي تربطك بالطرف الآخر ولا تتعده هذه الحدود .

1. ابتعد عن التهديد في المناقشة

دوافع البشر وعلاقتها بالسلوك الإنساني الاتصالي

كشف العالم النفسي ابراهام ماسلو ان كل البشر يشعرون بحاجات محددة ويسعون إلى اشباعها ، ولقد توصل ماسلو الى أن الحاجات البشرية تقنع الانسان وتتحكم في سلوكه.

كما توصل الى تجميع الحاجات الانسانية الى خمس مستويات اذا انه يعتقد ان الانسان يسعى الى اشباع الحاجات التي في المستويات الاعلى ، بعد ان يحقق اشباعه للحاجات التي تكون في المستويات الادني وذلك وفقاً لسلم الحاجات المشهور الذي قام بتحديده.

ولقد وصف ماسلوا الحاجات الانسانية في مجموعاتها او مستوياتها الخمس كما يلي :-

1. الحاجات الاولية :

وتتمثل في الحاجة الى الماء والهواء والطـام ، والمـاؤي ....الـخ والتـي تمثـل الحاجـات الاساسـية اللازمة للبقاء على وجة الحياة.

وبالتالي فهي تمثل الحاجات المادية والفطرية الاساسية ، التي يسعى الانسان لاشـباعها وذلـك على الرغم من ان الكثير من البشر في العالم لم يتمكنوا الى الآن من اشباعها الحد الاني منها.

2. الحاجة الى الأمن والأمان:

وقد يواجه كثير من النـاس ايـضا صـعوبة في هـذه الحاجـات ، وخاصـة مـنهم مـن يعـيش في مناطق البراكين والزلازل ، أو البلـدان التـي تتـسم بالتقلبـات الـسياسية ، وهنـاك افـراد يعملـون في وظائف تتسم بالمخاطر ايضا ، مثل عمال المناجم وغيرهم .

وعموماً ...فإن الفرد يسعى دائماً الى الشعور بالامن والأمان ، كما يسعى الفرد مثلاً الى الشعور بالأمان في العمل والاستقرار فيه وعدم الخوف من الفصل أو الاستئناف عنه .

3. الحاجة الى الحب والانتماء :

وتتمثل في الحاجات الاجتماعية التي تجمل الفرد ببذل الجهد ويقـضي كثـيراً مـن الـسعي إلى الآخرين والعمل على ان يكون محبوباً من الغير .

فالانسان حيوان اجتماعي بطبعة ، ولا يمكنه ان يحقـق الـسعادة دون اتمـام عمليـة الاتصال بالآخرين وتبادل الحب والود معهم .

حاجات المركز والمكانة:

وتتمثل في الحاجات الى احترام النفس والـذات وهـي الحاجـات القريبـة مـن قمـة الـسلم او نهايته ، والتي قد يصعب الوصول اليها لأنها تطلب ان يفهم افرد نفسه ويحترمها حتى يمكن لـه ان يفهم الغير ويحترمه .

4. الحاجة الى اثبات الذات :

وهي اعـلى مـستوى للانجـاز البـشري طبقـاً لفلـسفة ماسـلو ، وهـي تقـع في المـستوى الـذي يستطيع فيه الفرد ان يفهم حقيقته ويدركها ، وان يعـرف قيمـة كفاءتـه والقـدرات الكامنـة فيـه ، ويسعى الى تطويرها وتنميتها.

ويعرف الفرد الذي يصل الى تحقيق هذا المستوى من الجاحـات (بالانـسان الـذي اسـتطاع - تحقيق اشباع كل حاجاته) وهذا الفرد يقبل الواقع ولا يخشي التعامل مع الآخرين ، ولديـه القـدرة على الحكم على المواقف المختلفة ، وفهم شخصية الغير ، ولديه ملكة الابتكار ، وهـو انـسان يقـدر مساعدة الغير له ويقبلها ولديه القيم والمبادئ التي تعد اساساً في تصرفاته وسلوكه اليومي ، وأخـيراً ... فان الانسان يكون على استعداد تام لأن يتعلم الجديد من أي انسان آخر .

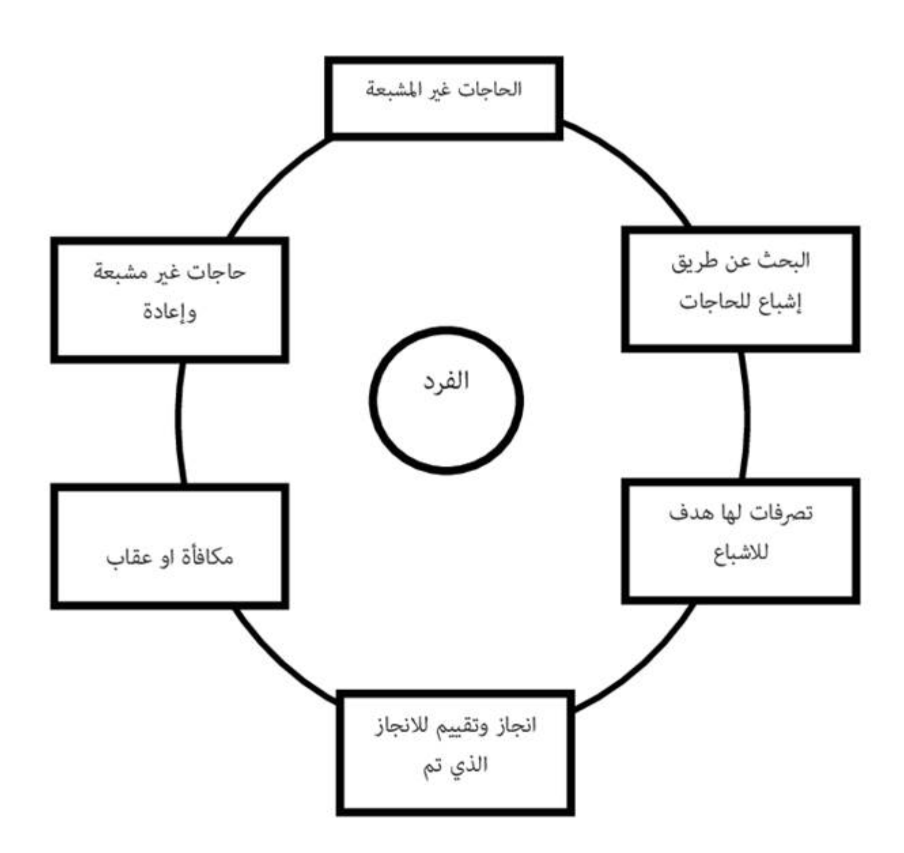
علاقة الحاجة بالدوافع :

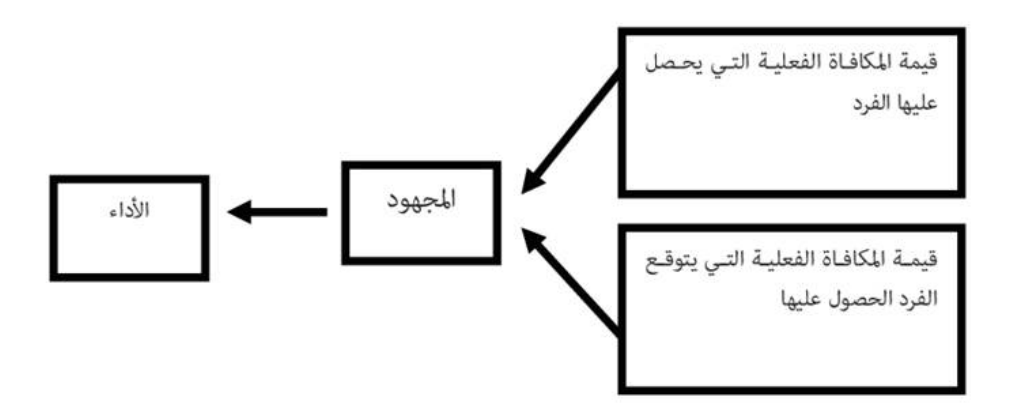
تمثل الحاجة غير المشبعة قوة كامنة داخل الانسان تحثه على التـصرف بحثـاً مـن اشباع هذه الحاجات ، فالحاجات قوة دافعة لـسلوك الفـرد ، فاحتيـاج الافـراد للماكـل والماوى (الحاجات الاساسية) يمـل قـوة دافعـة لهـم للبحـث عـن وسـيلة لاشـباع هـذه الحاجات ، ولذلك كـان الـسلوك الاول للانـسان قـديماً هـو الـصيد والبحـث عـن مقـام للاقامة ، وفي العصر الحديث اصبح العمل للكثيرين منا مـصدراً اساسـياً للحـصول عـلى

الحاجـات الاوليـة ، لمـا يـوفره مـن دخـل مـادي يمكـن للفـرد مـن شراء هـذه الحاجـات وتوفيرها .

ولا يوفر العمل اشباعاً للحاجات الاساسية فقـط ، بـل نجـد انـه يمثـل مـصدر لاشـباع معظـم الحاجات ، فهو يوفر حاجات الأمن ، والعلاقات مع الغير ، والمرز والمكانة ، واحترام الذات واثباتها .

العوامل المختلفة لعملية الدوافع



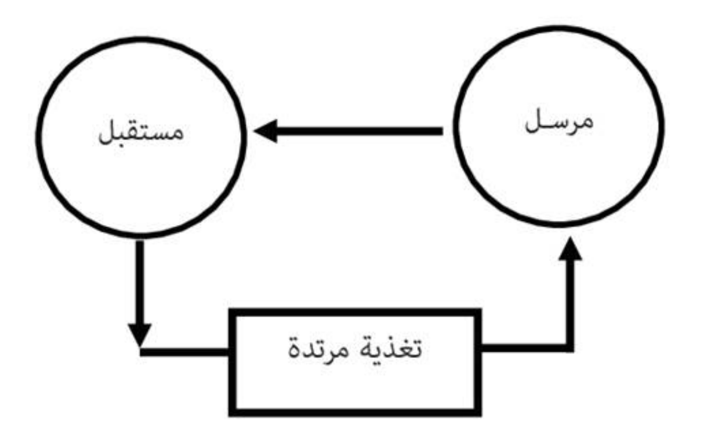

قيمة المكافاة الفعلية التي يحصل عليها الفرد
قيمة المكافاة الفعلية التي يتوقع الفرد الحصول عليها
المجهود
الأداء

معنى وخطوات الاتصال

1- معنى الاتصال:

- عملية مشتركة هدفها نقل معلومات ذات غرض محدد ومن شخص لآخر.

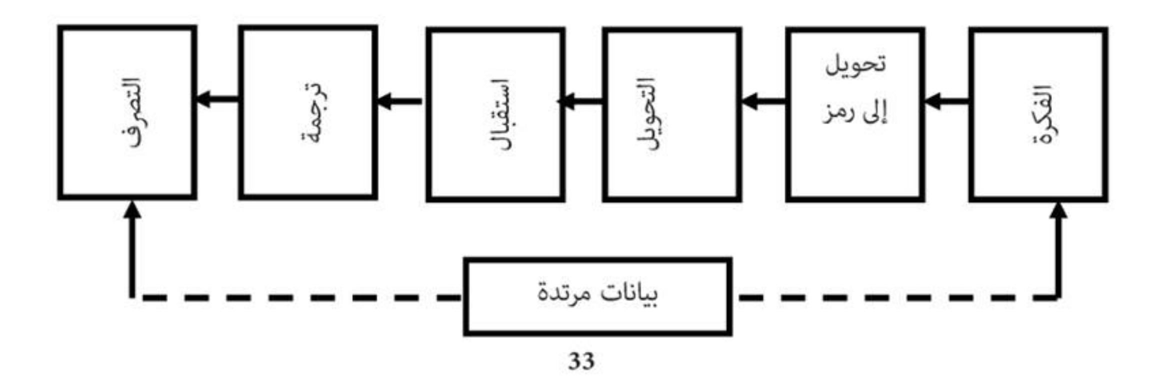
- تتطلب مرسل للمعلومات ومستقبل لها (المعلومات والافكار)



مسمار الربط كافة ارجا التنظيم الاداري فهـو الجهـاز العـصبي للمنظمـة والتـي تبعـث فيهـا الحياة وتدفعها اقتراباً نحو الهدف وبدون الاتصال لا يكون هناك تنظيم .

1. خطوات عملية الاتصال :-

تتمثل عناصر عملية الاتصال في النموذج التالي :-



الخطوة الأولى

حدد المشكلة :

- ما هي الظروف التي اوجدت لديك تلك الحاجة الملحة الى ان (تتكلم)؟

- ما هي الحاجات التي ينبغي الوفاء بها ؟

- من هم المستقبلون ؟ وما عددهم ؟

- هل هم متجانسون في مصالحهم واهتماماتهم ؟

- أم تنوعوا المصالح والاهتمامات ؟

- هل لديهم معرفة بها طيبة وصحيحة بالمشكلة أم لديهم معرفة بها ولكنها ناقصة أو خاطئة أو مضللة ؟

- هل هم معادون أم منصفون أم غير بالغين بالمشكلة على الاطلاق ؟

- هل هم يتصرفون على نحو خاطئ أم هم لا يقومون بأي تصرف على الاطلاق ؟

- ما هي طبيعة العلاقة بين المرسل والمستقبل ؟

- وما مدى قدرة المرسل على أن يطلب من المستقبلين تخصيص بعض وقتهم له ؟

إن التوصل إلى اجابات دقيقة لتلك الأسئلة سوف يحدد الى مدى بعيد الشكل النهائي لمجهود الاتصال ومدى كفاءته وفاعليته .

الخطوة الثانية :

حدد الهدف الأساسي من الاتصال :

- هل هو مجرد معلومة ؟ أم تحفيز الفكر؟

- هل يسعى المرسل الى اقناع المستقبل أو المستقبلين بعقيدة مينة ؟

- أم أنه يحاول أن يقنع المستقبل أو المستقبلين بالتصرف على نحو ما بواسطة الأمر المباشر ؟

- أم بالاقناع ؟ (اذا كان المرسل يستخدم الاقناع فان الاتصال يصبح جزءاً من عملية البيع) وبالتالي ما هو الفعل او التصرف المرغوب ؟

الخطوة الثالثة :

قم بإعداد الصيغة النهائية للرسالة

- اجمع المعلومات المتصلة بالموضوع .
- ضع الافكار العامة للمشروع .
- قم باعداد مسودة الرسالة .

هل هي خالية من الثغرات ؟ هل تساعد حقاً على حل المشكلة ؟

وهذه المسودة يجب أن تكون بناءة قائمة على بحث ودراسة الحقائق وظروف الموقف والاهتبارات الاساسية في الحالة والشرح والايضاحات المرتبطة بالموضوع ، واذا كانت الرسالة تدعو الى اتخاذ اجراء ما(محاولات "بيع") فان المسودة يجب ان توضح اسلوب الاستجابة للرسالة.

الخطوة الرابعة:

اجعل الرسالة ملائمة للمستقبلية

من الملاحظ ان كل مستقبل يهتم برسالة معينة بدرجات مختلفة ولأسباب مختلفة فيرجع أي رسالة ستلقى قبولاً اكبر وبالتالي ستجد طريقها للتنفيذ اذا وضع المرسل هذه الاعتبارات بين عينية :

- من هم المستقبلون ؟
- ما هي طبيعة اهتماماتهم ؟
- هل هم جميعاً مهتمون بالأمر بنفس الدرجة ؟

- هل من الضروري تغليف الرسالة بمظهر جذاب أو مقبول؟

- اذا كانت الرسالة تتطلب استجابة من نوع ما ، فما هي اسهل وسيلة يستجب بها المستقبل؟

وبناء على الاجابات التي تحد لها لتلك الاسئلة قد يتضح أنه يوجد في الواقع مجموعات متعددة من المستقبلين وقد يقتضي الامر دراسة كل منهما على حده.

الخطوة الخامسة :

اقم العلاقة ووطدها

- انتق الوسيلة او وسائل الاتصال الاكثر ملائمة للهدف من بين وسائل الاتصال المتاحة.

- ضع الرسالة في الصورة الأكثر ملائمة.

ومن السهل على المرسل ان يستسلم لإغراءات وسائل الاتصال وسحرها باستخدام وسائل التمايل لذاتها وخاصة حينما يكون هدف الرسالة غامضاً ولكن يجب الا يغيب عن اذهاننا ، أن وسائل الاتصال واساليبها الفنية ما هي الا ادوات يستعان بها لتوصيل الرسالة وبالتالي يجب الا تستحوذ تلك الاساليب على اهتمامنا الا بالقدر الذي يتناسب مع دورها هذا .

الخطوة السادسة

قم بقياس النتائج

- هل الرسالة وصلت ، وفهمت ؟

- هل احدثت الأثر المطلوب ؟

ان الحقيقة القائلة بأن نتائج الاتصال تستعصي على القياس الدقيق ، تؤكد ضرورة القيام بتقييم الاستجابة للاتصال تقييماً علمياً ونظامياً ، فالكثير من القرارات التي تتخذ والمعلومات التي بنيت عليها قرارات الاتصال الأولية تقوم – بحكم الضرورة- على الافتراضات والاحكام التقديرية ، وهكذا فان تحليل الاستجابة للاتصالات يمكن ان يكشف عن معلومات مفيدة تساعد في تحسين كفاءة الاتصال التالية ولتخطيط برامج جديدة في مجالات اتصالات أخرى.

وعند تقديرنا لنتائج الاتصالات ، من الضروري ان نفرق بين رد الفعل تجاه رسالة وتجاه الفعل اتجاه علاقة ... فالاعجاب للكتيب او التصفيق للمحاضرة لا يعني بالضرورة ان الرسالة قد فهمت وأن النتائج المرغوبة قد تحققت.

وبالمثل اذ كان هدف المرسل "بيع" بمعنى ان يقنع الآخرين بعقيدة أو أن يغريهم على القيام بعمل ، فان رد الفعل السالب قد يشير الى عدم الموافقة على الرسالة وليس الفشل والاتصال .

وهناك مقومات في عملية الاتصال الجيد نوجزها فيما يلي :-

1. وجود هدف يراد تحقيقه.
2. اقبال الافراد ورغبتهم في تحقيق الهدف.
3. وجود قنوات اتصال فعالة تجعل الافراد في حالة حركة دائمة لبلوغ الهدف، وفي ضوء عملية الاتصال لابد وان تكون هناك استعداد لقبول الرسالة من المرسل اليهم وهم العاملين في المنظمة.
4. وساءل اتصال من اسفل الى اعلى او من اعلى الى اسفل فلابد من وجود الرغبة في عملية استقبال المعلومة او الفكرة – الرسالة – حتى تحقق فاعليتها.

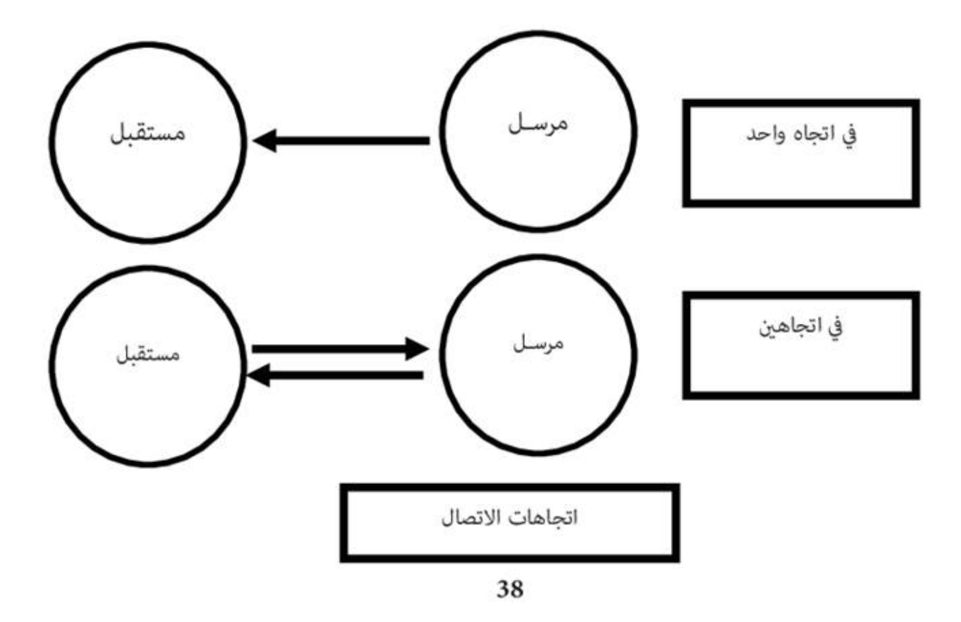
أهداف و أهمية الاتصال:

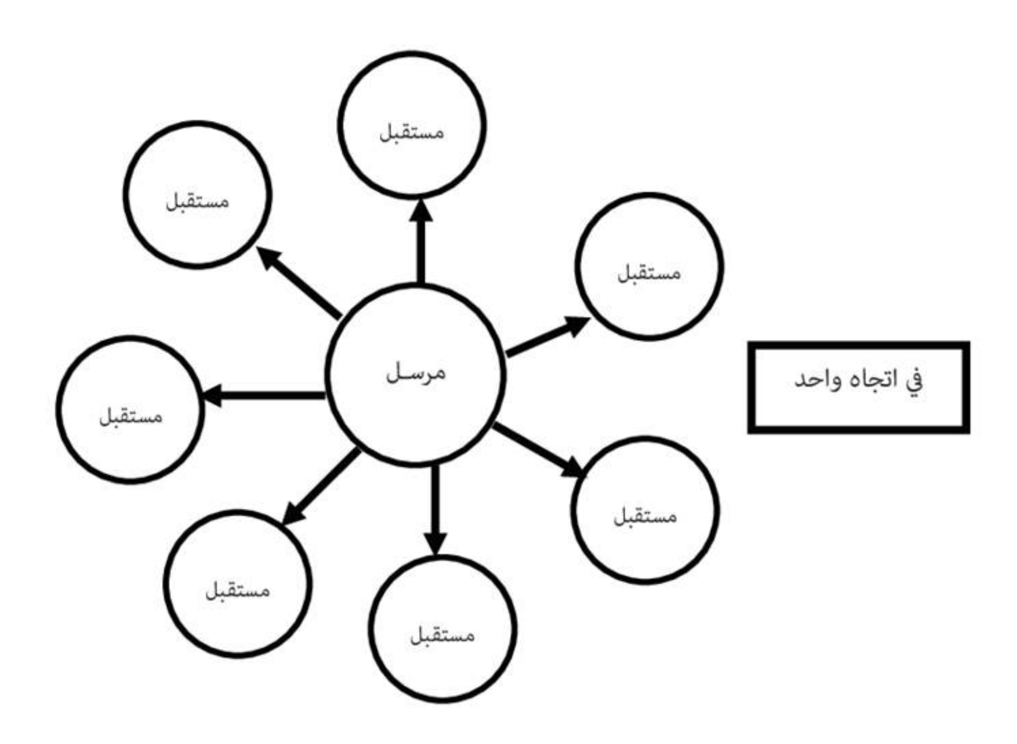
1. تفهم الفرد للعمل المكلف به .
2. التعرف على مشكلات ومعوقات العمل .
3. تدعيم مفهوم العلاقات الانسانيه .
4. تحقيق التناسق في الأداء .
5. تقليل الاشاعات في التنظيم .
6. تحقيق الفاعلية لعمل الادارة .
7. تدعيم المركز التنافسي للمنشاة .
8. تدعيم العلاقة مع المجتمع .

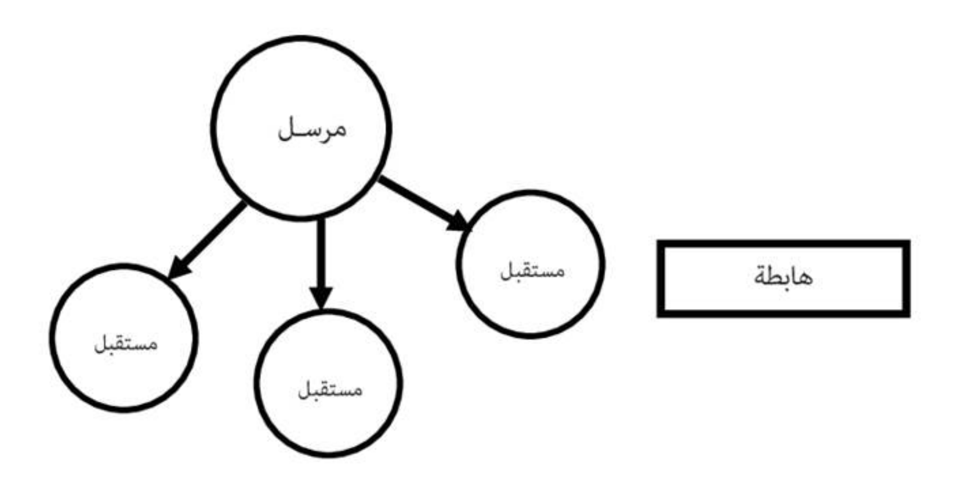
بدون اتصال لا يكون هناك تنظيم

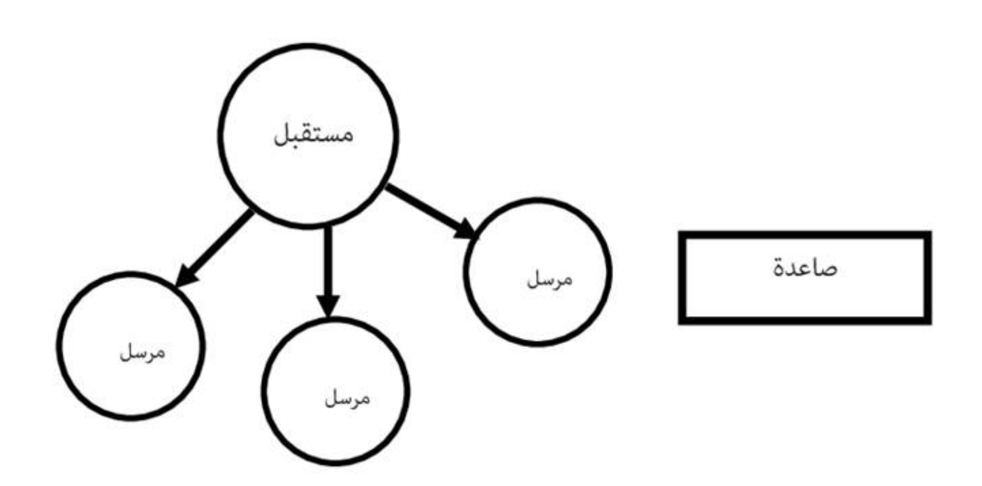
الاتصال ضروري لنقل المعلومات التي سيبني عليها القرارات

اتجاهات ووسائل وانواع الاتصال




مستقبل
مستقبل
مستقبل
مرسل
مستقبل
مستقبل
مستقبل
مستقبل
في اتجاه واحد


مرسـل
مستقبل
مستقبل
مستقبل
هابطة


مستقبل
مرسل
مرسل
مرسل
صاعدة

يتوقف النجاح في الادارة الى حد كبير على مقدرة المدير على تفهم الاشخاص الآخرين وعلى مقدرة الآخرين على تفهم المدير ، وليس من المبالغة في شئ القول بان الاتصال هو الوسيلة التي يتم بواسطتها توحيد النشاط المنظم وفي أي تنظيم مهما كان نوعه فان نقل المعلومات من فرد لاخر تعتبر من الضروريات الجوهرية ، بواسطة هذا النقل يمكن تعديل السلوك واحداث التغيرات وتحقيق الاهداف.

ويعتمد نجاح المدير على قدرته على الاتصال تماماً كما يعتمد على المهارات الأخرى ، ويساعد الاتصال الجيد على أداء الأعمال بطريقة افضل ، والحصول على القبول للسياسات والفوز بتعاون الآخرين وجعل الأفكار والمعلومات تفهم بوضوح ، واحداث التغيرات المرغوبة في الأداء تعتمد كلها على الاتصال الكفء.

الاتصال وعملية الإدارة

ان الاتصال وسيلة وليس غاية في حد ذاته ، فهو يخدم كزيت التشحيم لكي يجعل تشغيل العملية الادارية يتم بسهولة ويسر ، والاتصال يساعد على انجاز التخطيط الاداري بفاعلية ، ويساعد على التنفيذ الفعال للتنظيم الاداري والتطبيق الفعال للرقابة الادارية ، هذا بالاضافة الى ضرورته للتوجيه الاداري ، والمدير كما تعلم يقوم باداء العملية بفاعلية ، ويساعد على التنفيذ الفعال للتنظيم الاداري والتطبيق الفعال للرقابة الادارية ، هذا بالاضافة الى ضرورته للتوجيه الاداري ، والمدير كما تعلم يقوم باداء العملية الادارية والاتصال يساعده على اداء هذه العملية.

وينغي معرفة الاتصال السليم هـو نتيجـة الادارة القـديرة ولـيس المتـسبب فمـن الممكـن ان يكون الفرد ماهر في الاتصال ومـع ذلـك يكـون مـديراً رديئـاً ، ولكـن المـدير القـدير دائمـاً مـاهر في الاتصال.

وفي الواقع ينبغي عدم التفكير في الاتصال كنشاط مستقبل ، فهو الحقيقة جزء مـن كـل شـئ يقوم به المدير تقريباً وانها لمسئولية كل اداري بتاكد مـن وجـود اتـصال واضـح ومناسـب مـع مـن يعمل معهم.

ويجب على ان ينظر الى الاتصال كعملة الاساسي ، حقاً ان الاتصال جزء هام من عمله الاداري ولكن كجزء فقط ، وتعتبر صعوبة الاتصال من اكبر العوائق امام الوصول الى الادارة الجيدة ، ولكـن من الناحية الاخرى قد يكون سوء تنفيذ العملية الاداريـة هـو الـسبب الرئيـسي للاتـصال الـضعيف السيئ.

وكثير ما نجد اهتماماً مركزاً على الوسائل والادوات والاسـاليب لغـرض تحـسين الاتـصال بيـنما المشكلة او الصعوبة الحقيقية هي الادارة نفسها ، ومن ثم كـل الجهـود التـي تبـذل لحـل مـشكلة الاتصال عن طريق الادوات سيكون الفشل مصيرها، أما الحل الاساسي فهو التنفيـذ الممتـاز للعمليـة الادارية وخاصة عملية التوجيه التي تهتم اكثر من غيرها بهدف الاتصال والمقصود منه.

1- اتجاهات الاتصال:-

ان الاتصال عملية مشتركة ، فمثلاً عند ما يتكلم احد الافراد فان فرد آخـر ينـصت لـه لكي يتعرف على راي المتكلم وافكـاره ويحـدد مـا اذا كـان مـن الممكـن التقـاء افكـارهم ام هناك اختلافاً بينهما ، ومن الناحية الاخرى فان المتكلم يهتم بمعرفة رد فعل المـستمع ، وان تجاهـل رد فعـل المـستمع او اظهـار عـدم الاهـتمام بـه يعتـبر مـن الامـور الخطـيرة التـي

تقضي على الاتصال الفعال ، وان مجرد الكلام او الكتابة دون اعتبار لرد فعل او تجاوب المتصل به سيؤدي الى سوء الفهم والى العداوة والاعتراض.

وهذا يقودنا الى مسالة ينبغي تذكرها دائماً وهي ان كل اتصال له اتجاهين فالمدير يبلغ ، ويعلم ، ويطلب ولكن لكي يكون الاتصال فعالاً فيجب عليه ايضاً ان يستمع ويسال ويفسر ، ومن افضل الوسائل للتاكد من تفهم المستمع وقبوله وتشجيع المستمع على التعبير عن آرائه وتوجيه ما يراه من الأسئلة ، وعند ما يتحرك الاتصال بحرية في الاتجاهين ، يمكن الفوز بتبادل للأداء والمفاهيم مع فتح الطريق امام تفاهم اكبر .

وعند ما يكون الاتصال له اتجاه واحد فقط ، كان يكون من رئيس الى مرؤوس فانه يفشل في الاخذ في الحسبان رد فعل المرؤوس لهذا الاتصال فالشخص قد يستمع الى رسالة او يقرؤها ومع ذلك قد لا يفهمها ، ومن ثم فان الحصول على الاتصال الفعال يستلزم بالضرورة ان يلم المتصل برد فعل المتصل به ، وأنه لخطا كبير من جانب المدير ان يعتقد ان عمله هو الاتصال بمرؤوسه الذين ليس لهم حق الاتصال به ، وينطوي الاتصال على الكلام والاستماع والكتابة والملاحظة والتفهم ، هذا يؤيد ضرورة توافر الاتجاهين في كل اتصال .

وسائل الاتصال :-

هناك نوعان من وسائل الاتصال – النوع الرسمي والنوع غير الرسمي – و النوع الاخير هو الذي تستخدمه جماعات التنظيمات غير الرسمية في المنشاة وهو يتمتع على درجة عالية من التصديق من جانب اعضاء هذه الجماعات ،وبالرغم من ذلك فان معلوماته لا تاتي من مصادر رسمية ، ومن ثم يمكنه ان ينقل معلومات لا تمثل الحقيقة وكذا الاشاعات وما شابه ذلك ، وفي هذه الناحية يمكن حظر الاتصال غير الرسمية .

ولكنه نشاط طبيعي في أية منشأة وسيكون موجوداً عندنا طالما ان هناك جماعة مـن الافـراد تعمل مع بعضها البعض ولها مصالحها واهتماماتها الخاصة وامام هذه الحقيقة فان المـدير العمـلي يستخدمه كجزء من مـسالك الاتـصال للمنظمـة كلـما امكنـه ذلـك ، امـا وسـائل الاتـصال الرسـمي فتتضمن بالاضافة الى المسالك التنظيمية المحددة العديد من الوسائل منها الآتي :-

1. المقابلات الخاصة.
2. الاجتماعات على مستوى الادارة او القسم.
3. الاجتماعات العامة
4. المؤتمرات.
5. المكالمات التليفونية.
6. المحلات والجرائد الداخلية (التي تصدرها الشركة).
7. التقرير السنوي للموظفين .
8. الخطابات البريدية المباشرة .
9. الملصقات على الحائط
10. النشرات الدورية .
11. النشرات الخاصة .

ويلاحظ ان كل وسيلة من الوسائل السابقة لها استخداماتها الخاصة.

ولذا نجد ان اختيار احداها تتوقف عـلى عـدد مـن الاعتبـارات مثـل نـوع الرسـالة المطلـوب توصيلها ومجي اهميتها ودرجة السرية الواجـب توافرهـا وعـدد المطلـوب الاتـصال بهـم ، الـسرعة اللازمة في الاتصال ، والتكلفة التي يمكن تحولها.

وعلى ضوء مثل هذه الاعتبارات وغيرها يمكن للمدير ان يختار الوسائل التي تحقق فاعلية الاتصال .

1. تصنيف الاتصال

لأغراض تتعلق بالمزيد من الدراسة والمناقشة ، ويمكن تصنيف الاتصال الى عدد من المجموعات الشائعة الأخرى ، وفي هذا المجال ستقوم بملاحظة اربعة تصنيفات اضافية وهي:

1. الاتصال المتجه الى اسفل.
2. الاتصال المتجه الى اعلي.
3. الاتصال الشفهي .
4. الاتصال الكتابي .

الاتصال الى اسفل :

يتدفق هذا الاتصال من قمة التنظيم الى ادني المستويات الادارية في المنشاة ، ويعرف هذا الاتصال عادة بالتوجيهات والتي تنطوي القواعد والاوامر والتعليمات والتوجية وهو مثل أي نوع آخر من الاتصال هو أداة لنقل المعنى بين شخصين او اكثر، والغرض من التوجيه هو خدمة حاجات مستخدمة نهائي – أي الشخصي الذي يستلمه – حيث بارشادة ومساعدته لتحسين عمله ، ومن المهم جداً ان تسند مسئولية اعداد التوجيهات في المناطق او المجالات المعينة الى العناصر الادارية المسئولة بالفعل عن وظائف هذه المنطقة من العمل.

وبالإضافة الى كون القواعد نوع من الخطط يمكن النظر اليها كوسيلة لتوجيه ، فهي تعمل على تشجيع العاملين وحصرهم للسير في السبل المنشودة ومن الناحية

الأخرى فهي تساعد على توفير جهد المدير لأنها تجعل من غير الضروري قيامه باتخاذ قرار كلما ظهرت حالة فردية.

وتعد التعليمات من أدوات الاتصال الى اسفل وهي نوع من الأوامر تكون عادة مكتوبة وتقدم المعلومات أو المعرفة المتعلقة بالطريقة التي يوصي بها أداء نوع معين من المهام ، وتوكد التعليمات على ناحية كيفية الأداء للعمل ، ومن ثم ان استخدامها يضمن التنفيذ الصحيح والمنمي للعمل ، وتعطي التعليمات لكل أنواع المواقف المتوقع ظهورها عند تنفيذ معينة ، ولذا فان الغرض منها هو ضمان استخدام مدخل مستمر وموحد عند تنفيذ العمل كل المستويات الادارية بالرغم من أنها اكثر انتشاراً في مستوى العمل التشغيلي .

الاتصال الى أعلى :-

هناك العديد من أنواع الاتصال الى اعلى ولكن مناقشتنا ستقتصر هنا على التقارير وهي نوع هام من الاتصال في كل منشأة ويكون من الصعب إدارة المنشاة بدونها ويمكن التفكير في التقرير كمعلومات قائمة على اساس الحقائق وموجهة لأشخاص لغرض محدد وتستخدم التقارير للاتصال بالمديرين وتعتبر المديرين ، وبالعملاء وتكون بخصوص موضوعات ذات طبيعة فنية او تشغيلية.

ويجب أن يسبق التقارير الفعالة تفكيراً واضحاً وتخطيطاً دقيقاً ، وان كتابة التقرير من واقع هيكل معد بدقة والتفصيل تعتبراً أمراً مفيداً للغاية ، واذا لم يتمكن الفرد من وضع الخطوط العريضة لمواده وبياناته لن يتمكن من تكوينها على شكل كامل وذي معنى ، هذا مع ضرورة استخدام عناوين للموضوعات لتسهيل فهمها وتتبعها.

الفصل الثاني

ملامح عملية الاتصال

الفصل الثاني

ملامح عملية الاتصال

يتعلق هذا الجزء بمعرفة مهارات والاتصال وكيف ننميها ؟ وذلك بقصد المساعدة في تحسين خبرات ومهارة الدارس الاتصالية ، أي زيادة قدراته في التأثير على الآخرين وذلك لأن هذه المهارات تؤثر كثيراً في فاعلية الانسان وتزيد من تأثيره في بيئة عمله ... وبين الجماعة التي يعيش فيها.

إن تطوير واكتشاف ومعرفة مهارات الاتصال أصبح أمراً ضرورياً لبعض الناس الذين أصبح من المحتم عليهم أن يكونوا على مستوى وخبرة وكفاية ومهارة معينة بالنسبة لعملية الاتصال . ومن هؤلاء على سبيل المثال – المعلمون – الدعاة- الإعلاميون – السياسيون – رجال المال والأعمال – المديرون – العاملون في مجالات خدمة المجتمع و تنميته – وكذلك الأطباء الصيادلة والمهندسون – فكل هؤلاء وغيرهم – بحكم عملهم – يجب أن تتوفر لديهم مهارات الاتصال اللازمة لتوصيل المعلومات والخبرات والأفكار و الآراء والمشاعر والاتجاهات لدي الآخرين أي القدرة على إيصال المعاني الصريحة و الضمنية لرسائلهم الإعلامية – فيتمكن المتحدث أو الكاتب من أن ينقل بدقة ووضوح كافيين ما يقصد إليه فعلا ويتمكن المستمع أو القارئ من أن يستوعب ويفهم القصد.

وهذه العملية تتطلب جهداً مشتركاً من الطرفين المرسل – متحدثاً كان أم كاتباً – و المستقبل – مستمعاً أو مشاهداً أو قارئ – "…. كيف يمكن أن يستوعب هذا القصد ويشارك بفاعلية في إنجاح عملية الاتصال؟

لذلك فإن الهدف الأساسي من هذا الجزء من المقرر يهدف لتنمية مهارات الاتصال لكافة المتهمين بالتأثير في الآخرين وتغييرهم ويشمل المهارات التالية :-

1. **مهارة الاستماع** :- وذلك من خلال : أهمية الاستماع وأهدافه ومضمونه ، ومتطلبات عملية الاستماع وأنواع المستمعين ، ومعوقات الاستماع الجيد والأساليب الخاصة بتنمية مهارة الإستماع .

2. **مهارة الحديث** :- وذلك من خلال :- مضمون الحديث ، أهميته ، سمات المتحدث الناجح ....الصوتية ، الشخصية ، أو الإقناعية – كما يتعرض لمستلزمات الحديث الجيد – سواء المتعلقة بالمتحدث أو المتعلقة بجهود المستعمين ويضعها المتحدث في اعتباره أو المستلزمات الخاصة بالبناء اللغوي للحديث . ومراحل التخطيط للحديث الجيد وللأحاديث الحوارية و التلفزيونية .

3. **مهارة السؤال** :- ونتعرض لها من خلال – مفهوم السؤال – طبيعته – أهميته – تطور دراسته – ووظائفه – وأنواعه – ومراحل توجيه السؤال.

4. **مهارة القراءة** :- ونتعرض لها من خلال مضمونها وأهميتها – وطبيعتها – المهارات اللازمة لها – أنواعها – ولفن قراءة الصحف والكتب – وفن التعامل مع المكتبة ثم أساليب تحسين القراءة .

5. **مهارة الكتابة** :- وذلك من خلال الحديث عن أهمية هذه المهارة – وضوابط الكتابة الفعالة – والاستخدام المؤثر للغة – والقواعد العامة للكتابة الفعالة – والأسس العامة للتخطيط للكتابة.



تمثل مهارة الاستماع الوجه الآخر لمهارة الحديث ، ومنهما معـا يتحـدد طرفاً عمليـة الاتـصال الرئيسيين – المرسل والمستقبل – أو المتحدث والمـستمع – وتتحـدد بالتـالي ملامـح عمليـة الاتـصال الشخص الشفاهي . وبينما يقوم الأول بوضع أفكاره في رموز – يقوم الثـاني باسـتقبال هـذه الرمـوز وترجمتها عبر أجهزة الاسـتماع والإدراك لديـه ، فلـكي تـستجيب للآخـرين بوضـوح لابـد ان تـصغي للرسائل التي يرسلونها .

وبدون هذا الإنصات الجيد لا تنجح أساسا عملية الاتصال .

والاتصال الشفاهي كما هو معلوم (سبق أن أوضحنا ذلـك في الجـزء الأول مـن المقـرر) أقـدم وافعل عمليات الاتصال . فقد عرفه الانسان وأدرك أهميته منذ أقدم العـصور ، وقـد أضـافت إليـه التكنولوجيا بعد آخر وهو إمكانية الاتصال الشفاهي عن طريق التلفون السلكي واللاسلكي أو المـرئي أو المحمول.

فأصبح من الممكن ان نتخطى الحواجز الجغرافية والاتصال شفهياً بالآخرين في أقـاصي الأرض أو عبر أجواء الفضاء .

كما أصبح من الممكن خزن الصوت وتسجيله والاستماع إليه بعد سـنوات طويلـة ، أي يمكننـا التغلب على حاجز الزمن أيضا وذلك عن طريق أجهزة التسجيل والفيديو.

ورغم ذلك فان الاتصال الشفاهي المباشر بفرد واحد أو جماعة أو بعـدة أفـراد في اجـتماع أو لجنة أو مؤتمر أو مقابلة ، ما زال يحتل مكان الصدارة نظراً لقدرته على توفير اكبر قدر من التغذيـة الراجعة (رجع الصدى).

ويمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية ، والسمع اسبق حواس العقل إلى وصل الانسان بالكون ، كما ان حاسة السمع تعلو حاسة البصر في اتساع المدى وعلى القدرة على الشمول والإحاطة.

وعلى الرغم من أهمية الاستماع كعنصر فعال في عملية الاتصال إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه والسؤال ما هي هذه المعوقات ؟

يحدد الدكتور محمد منير حجاب في كتابة مهارات الاتصال ، يحدد معوقات الاتصال بالتالي :

فقدان الهدف :-

المستمع الذي يشعر بان الحديث أن يقدم إليه معلومات جديدة ، أو يساعد على تفهم حقائق معينة ،أو أنه لن يمتعه ، ولن يشعر بأهمية الحديث على الإطلاق ، ولذلك فانه لن يستمع إليه.

فإذن وحتى يكون حديثاً مسموعاً يجب ان يكون حديثاً هادفاً يرتبط بمصالح المستمع وحاجاته حتى نضمن انجذابه نحو الحديث.

تفاهة الحديث :-

ذلك إذا شعر المستمع بان الحديث غير نعد بشكل جيد ، أو غير مهم ، أو أن المعلومات التي يحتويها الحديث لن تضيف له شيئاً جديداً .

وذلك مثل ان تكون المعلومات اقل من مستواه الأكاديمي أو الفكري ، أو ان يشعر المستمع ان المعلومات يلغيها المتحدث وهو غير متيقن من صحتها ، مما يخلق في نفسه شعوراً بعدم الثقة يجعله يحس بتفاهة الحديث الذي يستمع إليه فينصرف عنه ، كذلك يجب على المتحدث ان يرتب حديثه بشكل جيد وان يضمنه معلومات جيدة وصحيحة وان تكون هذه المعلومات في مستوى مستمعه أو مستمعيه .

التشويش :-

يتمثل في الضوضاء والأحوال البيئية المختلفة التي تحول دون الاستمرار في عملية الاتصال.

والتشويش (كما ستدرس في مدخل علم الاتصال) يحمل معنيين الأول ميكانيكي ويشمل الضوضاء والظروف الخارجية عموما وهي تشكل عائقاً يحول دون وصول الرسالة الإعلامية بشكل جيد للمتلقي فتصرفه عن الاستماع أو تجعله يبذل جهداً مضاعفاً يستمع للرسالة .

والمعنى الثاني للتشويش العقلي الذي تحدثنا عنه سابقا ويحدث عند ما يكون المستمع مشغولاً ذهنياً بمشاكله أو مشوشاً عاطفياً ، وحينئذ لن يكون قادراً على الإنصات .

اللامبالاة :-

عند ما يكون المستمع غير مهتم ولا يعطي أي اهتمام للمتحدث وذلك لتحامله أو لعدم اقتناعه بما يقول أو لعد احترامه وتقديره .

عدم الصبر :-

عند ما يكون المستمع قلقاً أو متوتراً أو متعجلاً للانصراف فلا يعطي اهتماماً للحديث .

الميل للانتقاد :-

السلوك النقدي الدائم للمستمع بحيث يكون لدي المستمع ميل دائم لنقد حديث المتكلم مما يشكل لديه عائقاً للسمع الجيد ، بحيث ينصرف ذهنه لالتقاط الكلام السلبي ليمارس هوايته في الانتقاد ويكون بذلك أكثر تركيزاً في النقد أكثر من الإنصات.

كل هذه الأشياء التي سبق ان تحدثنا عنها تشكل حواجز ضد السمع الجيد وبالتالي يفشل المتحدث في توصيل رسالته الإعلامية التي تعتمد على وسيلة النقل الشفاهي عن طريق الكلام .



على الرغم ان الانسان يبدأ في بناء مهاراته في الاستماع وتنميتها لديه تعوقه أظافره، ويكتسب مع الزمن عادات للممارسة الاستماع ، إلا انه يستطيع تنمية هذه المهارة وتحسينها ، ويمكن للفرد تحسين هذه المهارة من خلال تلافي معوقات الاستماع الجيد الاستماع الجيد السابقة وإتباع تكتيكات أهمها :

1. تنمية القدرة على التذكر:

فالتذكر مهارة ترتبط مباشرة بعملية الاستماع فالإنسان عن طريق الذاكرة يختزن قدراً هائلاً من المعلومات ويستطيع الانسان ان يسترجع أي معلومة بطريقة تمكنه من ربط هذه المعلومات المختزنة في الذاكرة لتقييمها وبناء استجابة محددة ولتنمية القدرة على التذكر يمكن للفرد إتباع الإجراءات التالية :

- تنظيم المعلومات في فئات:

وذلك بان يقوم المستمع بتصنيف المعلومات التي يحصل عليها طبقاً للأفكار الرئيسية والتفاصيل الفرعية لها طبقا لعلاقات واضحة بينها وذلك أثناء عملية الاستماع .

- حفظ المعلومات في شكل تتابعي أو مسلسل :

وذلك بتصنيف المعلومات وفقاً لفئات محددة ، أو طبقاً لعلاقات متشابهة أو مشتركة ينظمها الفرد في شكل تتابعي وفقاً للزمن أو إذا كانت تتضمن أرقاما في شكل تصاعدي.

استخدام الأساليب المختلفة لتقوية القدرة على التذكر:

وذلك مثل استخدام الاختصارات للمساعدة على التذكر مثلاً تحفظ كلمة NATO للدلالة على حلف شمال الأطلسي ، أو ربط الأسماء والأشياء والأفكار مثلاً بخصائص معينة .

- التخيل والصور الذهنية :

يستخدم أسلوب التخيل لترجمة كلمات المتحدث إلى انطباعات حسية ، وإذا ما ربطت هذه الانطباعات بصورة الكلمات في الذهن تكونت لدي الفرد صورة ذهنية لكلام المتحدث .

- الاستفادة من طبيعة البناء المعرفي للفرد:

حيث يمكن للمستمع أن يربط كلام المتحدث بخبرته السابقة وذلك من خلال الاستفادة من تراكم البناء المعرفي ، حيث إننا نستطيع من خلال البناء المعرفي ان نتعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة ، وعلى الفروق الفردية الذين نتعامل معهم ، وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم ، ففهم الآخرين والتعرف عليهم هو المفتاح لبناء علاقات فعالة .

2. الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد:

سبق أن ذكرنا ان المستمع هو الطرف الثاني من عملية الاتصال وبذلك يكون الاستماع نصف عملية الاتصال ، وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات إنصات جيدة وفيما يلي بعض القواعد التي تساعد على تنمية هذه المهارة .

الإنتباه للمتحدث:

أي توجيه طاقات وقدرات الفرد العقلية والجسدية نحو الاستماع ، فكلي تكون مستمعاً جيداً يجب ان تحشد كافة انتباهك للمتحدث .

- تلافي التي تؤثر على الانتباه :

وذلك مثل المؤثرات الطبيعية مثل الأصوات والروائح المتصلة بالبيئة المحيطة وأصوات الأجهزة الكهربية والماكينات والمقاعد غير المريحة وغيرها ، وأيضا المؤثرات النفسية مثل الحالة المزاجية للمستمع ومدى الشعور بالسعادة أو الضيق أو الاكتئاب والمؤثرات النفسية الناتجة عن العلاقات الأسرية أو علاقات العمل ، وكذلك المؤثرات الفسيولوجية مثل ضعف السمع بسبب المرض أو وجود عيوب سمعيه.

- اللغة اللفظية :

حتى يتمكن المستمع وذلك للحد من تشوه المعلومات التي تتدفق من المتحدث ، فهو يساعد على تركيز الانتباه ، والصمت في حد ذاته وسيلة لتبادل المعلومات مع المتحدث فهو يعني من ناحية إني معك مهتم بكل ما تقول وافهمه.

- الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية :

لتنمية مهارة الاستماع يوصى العلماء عادة بالاهتمام باللغة اللفظية ، والتركيز على ما تحمله من أفكار رئيسية ، وفرز التفصيلات والأفكار الفرعية لعدم التشويش على عملية الاستماع ، وهناك مستوى آخر للتعبير هي اللغة غير اللفظية التي تحتمل المحتوى الآخر الضمني أو الخفي الذي لا يعبر عنه بالألفاظ .

وما يحدد القصد من الكلمات في كثير من الأحيان ليس معناها اللغوي الشائع بل النبرة التي تلفظ بها والتي قد تقلب المعنى رأسا على عقب أحيانا ، نفس الجملة قد تثير الغضب أو تثير النكتة لنبرة الصوت ، في الحالة الأولى تهديد ، وفي الحالة الثانية دعاية .

- التوافق:

التوافق يعنى تطابق الحالة النفسية والفكرية والاجتماعية والمستوى المعرفي واللغوي بين المتكلم والمستمع ، فالاستماع الناتج ليس تصيداً لأخطاء المتحدث ، وليس مجرد مقاطعات مستمرة للمتحدث ، وليس انصافاً عن المتحدث أو إنهاء للحديث قبل الأوان ، كل هذه الجوانب تعني عدم التوافق مع المتحدث وبالتالي عدم نجاح عملية الاستماع .



غموض الهدف :-

بمعنى ان المرسل لا يعرف بالضبط هدفه من الاتصال ، فقد يركز على مجرد الفضفضة عن نفسه أو (أراحة شئ من على صدره) فلديه شعور غامض بأن اقامة رابطة من نوع ما سوف تخدم الهدف بشكل ما ، واحد الأغراض التي تنبي عن وجود هذا الشعور الغامض هي ان يبدأ المرسل هذه البداية : (علينا أن تعقد اجتماع أو يجب أن نصدر كتاب) ، (آن ألوان لتطبع نشره أخرى) فابهتمام الحقيقي للمرسليجب أن يكون هل هناك رسالة؟).

الاستخفاف بالمستقبل :

أي اعتباره أمراً مسلماً به وبديهياً سواء من حيث دروه في الموقف ورغبته في الانصات ، واهتمامه بالرسالة ، وقدرته على الفهم ن ومقدرته على التصرف وعدم اشغال وقته بمهام أخرى غير موضوع الرسالة.

التوقع المبالغ فيه :-

لقد عرفنا الاتلاً بأنه عملية تنتهي بتلقي المشتقبل للرسالة فاذا كان هدف المرسل هو مجرد تعريف المستقبل أو اخباره بشئ ، فان هدفه يكون قد تحقق بتسلم المستقبل على أمراً ما أو أن يقوم المستقبل بأداء عمل ما ، فان هناك عوامل اخرى ينبغي اخذها في الاعتبار نية الاتصال جزءاً من عملية (بيع شئ) ، فاخفاق البيع يمكن أن يكون راجع إلى فشل الاتصال وقد يكون راجعاً إلى عوامل أخرى ، فالمستقبل قد يتسلم رسالة واضحة لا يشوبها أي يشوي شاو تخريف بحيث يفهم مضمونها فهماً تاماً ، ومع ذلم فانه لا يقتنع بها ولا يعمل وفقاً لها .

الوصايا العشر للاستماع الفعال :-

1. عند الاستماع يجب ان تبحث عن مجالات الاهتمام ومغزى الحديث .
2. اهتم بمحتوى الحديث اكثر من اهتمامك بطريقة المتحدث .
3. لا تتعجل بالتقييم ولا تقاطع المتحدث .
4. انصت الى الفكار الرئيسية في الحديث .
5. كن مرناً مع كل متحدث وتقبل اسلوبه .
6. تعمد الانصات وتفرغ للحديث بكل حواسك .
7. قاوم التشتت وابتعد عن مصادر الضوضاء .
8. درب عقلك على التركيز .
9. كن يقظاً وابتعد عن الانفعال.
10. حاول ان تفكر بصورة اسرع من الحديث .

خطوات الاسترجاع :-

- عند ما تقترب من مرحلة الغضب توقف عن الحديث ثم حاول ان تعيد صياغة موقف الطرف الآخر والنقاط التي يثيرها .
- اطلب من الطرف الآخر تلخيص للنقاط التي سمعها منك .
- استرجع العناصر التي ساهمت في موقف كل منكما فالمراجعة تزيد المسائل وضوحاً وتقلل من حدة المعارضة .
- عند مناقشة اكثر النقاط خلافاً بينكما سلم فرضاً بصحتها ، نفترض أن (طارق نور) لم يخبرك بهذا فما هي العناصر الأخرى التي ساهمت في هذا الموقف ، فالتسليم الجدلي بصحة هذه المسالة يساعدك في تحاشي استمرار تكرارها واستكمال الصورة الكلية للموقف.

- لا تقتصر مناقشتك على مجرد السؤال عن العوامل التي ادت الى خلق الموقف بل اطلب توصيات الطرف الآخر والحلول التي يراها حتى تقلل من التعليقات السطحية .

- عندما تسنح الفرصة اطلب من الطرف الآخر تخمينه او تفسيره لموقفك لكي تتمكن من معرفة الخلفية التي يتحدث منها فربما يرجع الخلاف بينكما الى افتراضات خاطئة او قصور في المعلومات .



يستخدم الحديث في مجال الاتصال بكثرة ، سواء كان في شكل الاتصال المباشر أو الاتصال غير المباشر أو الاتصال الجماهيري .

والحديث في كلا الشكلين يطلق على المادة الكلامية التي تعرض لموضوع معين بوجهة احد المتخصصين الو جمهور المستمعين والمشاهدين إذا كان الحديث عن طريق الإذاعة أو التلفزيون ، أو يوجه إلى جمهور المستمعين مباشرة في حالة الحديث المباشر .

وفي حالة الحديث الإذاعي والتلفازي فان أنواعه تتعدد تبعاً للموضوعات التي يتناولها والمجالات التي يعرض لها ، وعلى ذلك فقد يكون الحديث دينياً أو سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً أو علمياً أو رياضياً أو فنياً أو تاريخياً أو عسكرياً ، وفي كلا الحالات فانه يكون بمثابة معلومات ومعان وأفكار .

وقد يتضمن كذلك مقترحات وآراء ووجهات نظر حول موضوع قضية مطروحة للنقاش .

ومن ناحية أخرى فان الحديث الإذاعي أو التلفازي قد يكون حديثاً عام لكل الناس ، وقد يكون موجهاً لفئة معينة أو طائفة محددة واياً كان نوع الحديث ، سواء كان من الأحاديث العامة بأنواعها المختلفة أو كان من الأحاديث التي تهم فئة أو طائفة معينه أكثر من غيرها ، فلابد ان تتوفر لموضوعه أهمية خاصة بالنسبة للمتلقي ، لكي يخطي باهتمامه ومتابعته ، وان كان ذلك لا يعني النزول على رغبة المستمع في كل ما يطلب أو أكثر ما يريد .

والمتحدث الجيد لابد ان تتوفر لديه ثلاث مهارات تشكل عناصر للحديث الجيد، وهذه العناصر هي:

1. الإعداد للحديث :

ويشتمل ذلك عدة نقاط منها : تحديد الهدف من الحديث ، فعند ما نتحدث نتصل، ونتـصل لهدف ... وهو التأثير في الآخرين سواء للامتا عاو للإفادة أو الإقناع أو ليشغل وقت الفراغ ، وتحديد الهدف يعني بصورة أساسية الإجابة عن سؤال محدد : لماذا نتحدث ؟ والإجابة عن هذا السؤال تساعدنا في تحديد قيمة الحديث ، وفي معرفة مدى تقبل الآخر كما نقول . وفي مجال إعداد الحديث أيضا تحديد إلقاء الحديث . وكذلك اختيار المكان المناسب . فالمكان المناسب لمقابلة صحيفة أو إذاعية يختلف عن المكان إجراء مقابلات الشكاوي أو مقابلات الإقناع والتأثير أو المحاضرة أو الندوة .

وهنالك أيضا تحديد نوعية الجمهور من حيث عددهم وأعمارهم وحاجاتهم وخبراتهم وثقافاتهم واتجاهاتهم فهذه المعلومات تفيد في جوانب الحديث المختلفة . كما ان اختيار مادة الحديث من الجوانب المهمة في الإعداد للحديث الجيد . ومن هنا يأتي الحرص على أن تكون المعلومات صحيحة وجديدة وصادقة وكافية ومتصلة بموضوع الحديث .

2. توجيه الحديث :-

ويشمل ذلك المظهر الجيد من خلال الثقة بالنفس والإشارات المناسبة والتعبيرات المبهجة للوجه ، وكذلك حسن الاستهلال وحسن الخاتمة ، ومع التركيز في الاستهلال على أهمية الموضوع ومناسبته.

وتتضمن مرحلة توجيه الحديث أيضا : الغرض المناسب والمنظم ، واستخدام اللغة المناسبة ، والاهتمام بالمستمع والحرص على اجتذابه بصرياً . وتجنب الإفراط في الاستعانة بالأوراق المكتوبة أو المذكرات التي تصرفك عن مستمعيك ، وتجنب الحركات العصبية ، وتجنب التراخي والتثاؤب ، وتجنب التطويل ، والتركيز على عملية

تنظيم الوقت ، واستخدام تكنيك الجمل القصيرة ، وبدء الحديث بملخص سريع للنقاط التي سوف تناقشها والحرص على الخاتمة الجيدة التي تبلور موضوع الحديث .

3. تقييم الحديث :-

التقييم يشمل الحديث ككل منذ لحظة الاستعداد أو أثناء الحديث من خلال رجع الصدى وبعد الحديث ، بإعادة الاستماع إليه أو الاستماع إلى ملاحظات المستمعين.

سمات المتحدث الناجح

يحدد الدكتور محمد منير حجاب في كتابة مهارات الاتصال العديد من السمات التي يجب ان تتوفر في الشخص حتى يكون متحدثاً ناجحاً ، وتمثل تلك السمات التالي :

1. السمات الشخصية :

وتشمل الموضوعية أي قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متميزة لعنصر أو رأي أو سياسة الوقوف إلى جانب الحق ، حتى ولو لحق به الضرر والسمات الشخصية تشمل الصدق : فالمتحدث الصادق هو الأكثر تأثيراً في مستمعيه ، وكذلك الوضوح ..... فكي تكون لغتك بسيطة ومادتك منظمة ومتسلسلة منطقياً وكلماتك واضحة وغير معقدة ، وهنالك أيضا الدقة ، أي أن الكلمات المستخدمة تؤدي المعنى الذي تقصده بعناية وكذلك دقة المعلومات التي تقدمها وصحتها وكذلك الحماس لموضوع الحديث ، فالحماس يجعل المتحدث يجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه أو أكثر ديناميكية.

ومن السمات الشخصية أيضا القدرة على التذكر وتعني حضور الذهن أثناء الحديث ، وكذلك الاتزان الانفعالي ويقصد ب هان يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الوقوف وان يكون متحكماً في انفعالاته ، وهناك أيضا المظهر من حيث النظافة والأناقة الشخصية والملبس والصحة النفسية والبدنية .

2. السمات الصوتية:

الصوت مهم جداً في نجاح المتحدث ، وإذا كنا لا نستطيع ان نغير أصواتنا إلا أننا يمكننا تغيير طريقة النطق من خلال التحكم في الصوت ، رفعه أو خفضه وضبط نغمته وفقا للظروف الخاصة ، وأول خطوة للحكم في الصوت هي أن تدرك العوامل التي تؤثر في تحديد سماتنا الصوتية ، وتوجد عوامل عديدة صحيحة ، ويعني النطق ويتوقف عليها قدر ما نحقق من نجاح.

وأهم هذه العوامل : النطق بطريقة صحيحة ، ويعني النطق الصحيح الالتزام بقواعد النحو والصرف ، والالتزام بالنطق العام السائد للكلمات المنطوقة المتعارف عليه ، وكذلك وضوح الصوت بمعنى ان يتمكن المستمع من سماع ما يقوله المتحدث . وفي الاجتماعات الكبيرة يجب ان يتأثر المتحدث ان جميع الحضور يستطيعون سماع ما يقوله بوضوح ... وإلا فليستخدم مكبرات الصوت.

ومن هذه العوامل أيضا السرعة التي تتكلم بها كعامل مؤثر في فاعلية الحديث ؛ فالتحدث بسرعة كبيرة يجعل المستمع لا يتابعك كما تود ، ان التنويع في السرعة يساعدك على تأكيدا الأهمية كما تقول . ومن العوامل أيضا اتخاذ أسلوب الوقفات، أي الوقوف عند بعض الواضح أثناء الحديث ، وقد تكون بداية الحديث لجذب انتباه الحضور ، وقبل وبعد النقاط المهمة ، وعند نهاية كل جملة مفيدة أو وقفه في نهاية الكلام للدلالة على إنهاء الكلام.

3. السمات الإقناعية :-

الإقناع هو كسب تأييد الأفراد لرأي أو موضوع أو وجهة نظر محددة ، وذلك عن طريق تقديم الأدلة والبراهين المؤيدة لوجهة النظر بما يحقق الاستجابة لدي الأفراد ، والمقدرة الإقناعية من السمات الأساسية للمتحدث المؤثر ، وتتضمن مجموعة المهارات من بينها القدرة على التحليل والابتكار والقدرة على العرض والتعبير والقدرة على الضبط الانفعالي أو القدرة على تقبل النقد.

ويرجع السبب في توجيه النقد للمتحدث إلى عدة عوامل منها :-

عدم قدرة المتحدث على عرض الموضوع بطريقة جيدة تكسبه تأييد الآخرين ، وعدم اعتماده على الحقائق والمعلومات ، وهنالك أسباب شخصية خاصة بالمنتقد تجاه المتحدث أو ميل بعض المستمعين إلى النقد لذاته ، وفي هذه الأحوال لابد للمتحدث من أن تتوفر له القدرة على الدوافع و الأحوال والأسباب الكامنة وراء النقد.

مستلزمات الحديث المؤثر:-

الحديث المؤثر والاستماع الجيد وجهان لعملة واحدة ، ويمكننا تحديد مستلزمات الحديث المؤثر في أفكار ثلاثي الأبعاد يتضمن:-

1. مستلزمات متعلقة بالمتحدث ، مثل الاستهلال الجيد والختام الجيد ، والاستهلال المفضل هو الاستهلال الذي يتفق مع هدف الحديث ويحقق أغراضه ، فاحرص على أن تكون ودودا مع مستمعيك ، مبتسماً تواقا إلى إثارة شغفهم ، ملئا بالحيوية متسما بالإخلاص ، وكذلك عند ما تختم حديثك فجملة الختام مهمة ويجب ان تكون قوية ومركزه ومختصرة وموحية ، وعلى المتحدث ان يستخدم اكبر قدر من الحواس لان ذلك من العوامل المهمة لنجاح الاتصال ، وعليه السيطرة على دقة

الحديث ، وان يستدرج المستمعين إلى الأسئلة وينصت إليهم في صبر ووعي فتلك خير طريقة لإقناع المستمعين ، ومن المستلزمات المتعلقة بالمتحدث أيضا تعلم حسن الاستماع ، فلكي تصبح متحدثاً بارعاً كن أولاً مستمعاً جيداً ، ويشجع الناس على الكلام عن أنفسهم و أعمالهم وأمجادهم وبطولاتهم ، ومن المستلزمات أيضا تجنب تقليد الآخرين والحرص على رجع الصدى ، أي ردود أفعال الجمهور تجاه ما تقول ، والحرص على التلقائية ، أي تجنب حفظ الحديث والذي يؤدي للحرج عند ما ينسى المتحدث كلمة وهناك أيضا الاعتراف بالأخطاء عند ما نرتكب خطا ما ، أو يصحح لنا أحد المستمعين معلومة ما، فمن الخطأ الاستمرار في الدفاع عن الخطأ.

2. مستلزمات متعلقة بالجمهور يضعها المتحدث في اعتباره :- على المتحدث معرفة اتجاهات جمهور المستعمين وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع ، وعليه ان يبدأ بتحديد عناصر هذا الموضوع ، وان يبدأ تلك العناصر التي لا يختلف عليها الأفراد ، ثم يتدرج إلى النقاط التي توجد فيها وجهات نظر مختلفة ، وعند ما تتناقش مع الآخرين ومهما تكن على صواب فلا تقل للآخر أنه مخطئ ولو بمجرد نظرة أو إشارة أو لفته ، لأنه لن يقرك على ذلك ، وبدلا من ذلك قل له : أنني أري رأيا آخر .... وقد أكون مخطئاً ، وأحب ان تصحح لي خطئي ، مثل هذه العبارة توقف كل جدال ولا تجادل لأنك أن فزت أو هزمت فأنت الخاسر في كلا الحالتين، فإذا هزمت فلا شك سيبقي الآخر عند وجهة نظرة ، أما إذا فندت أقواله ، فلن يسلم بانتصارك .

3. مستلزمات متعلقة بلغة البناء المنطقي للحديث :- وتتمثل تلك المستلزمات في دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر ، ويعني بما أنه ويعني بها أنه عند النقاش ، يأخذ المتحدث الجوانب الإيجابية من أقوال أو تصرفات الأفراد ليدعم عملية

الإقناع .... وأيضا عدم الاستطراد بدرجة تعطي فرصة للأفراد في الشرود أو الأحاديث الجانبية ، وعلى المتحدث حشد وسائل التأثير المختلفة ، فيدعم أقواله أثناء الحديث بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية والأمثال الشعبية والحكم لزيادة مصداقيته لدي المستمعين، وعلى المتحدث أيضا تجنب الأخطاء أو السقطات المنطقية مثل التعميم المشروع والخروج عن سياق الموضوع الرئيسي أثناء المناقشة ، وعرض الأدلة غير سياقها للوصول إلى نتائج مضللة.

أ. مهارات الحديث:

هناك عدد من الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند الحديث ، وهذه الطرق هي:

2. استخدام النغمة السهلة وان يكون ايقاع اللفظ سهل وغير رسمي ويمكنك استخدام اسم الشخص في المخاطبة حسب نوعية العلاقة.
3. استخدام المعلومات المالوفة ولا تجهد المستمع بالمعلومات الفنية .
4. كن صريحاً عند ما يوجه الآخرون سؤال معين ، مع اعطاء اكبر قدر من المعلومات.
5. احسن استخدام الدعابة لتخفيف حالة القلق ولا تسرف في استخدامها .
6. تلاشي .
7. تحكم في حركات شفتيك وحواجبك .
8. راعي عامل السرعة في الحديث فلا تبطئ ولا تسرع بل اعتدل في السرعة في الكلام .

مهارة السؤال

السؤال أداة إيجابية خلاقة للحصول على المعارف والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية.

والسؤال أحد أهم المهارات الاجتماعية الواسعة أحد أهم المهارات الاجتماعية الواسعة الانتشار ، ومن أهم مهارات التفاعل الاجتماعي .

ويتفق علماء الاجتماع والاتصال وعلماء البلاغة على تعريف السؤال ، بأنه طلب الحصول على المعلومات سواء كانت واقعية أم خلاف ذلك.

والحصول على المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين:

التعبير اللفظي سواء كان شفهياً منطوقاً أم مكتوباً والتعبير غير الفظي عن طريق الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرموز اللغوية.

وعند طرح الأسئلة لابد أن نراعي لحالة الشخص المسؤول ، وقد تم تقسيم الناس في حالة السؤال إلى ثلاثة فئات هي :-

1. الفئة المتعاونة :-

هذه الفئة مستعدة قابلة للسؤال ، وهذه الفئة لا تحاول أن تخلق صعوبات بان أمام الشخص السائل ، بل تعاونه في إجراء الحوار على الأسئلة ، ولكن عيب هذه الفئة يتمثل في استرسالها في الإجابة ، حيث تشمل أجابتها أشياء مهمة وأخرى غير مهمة ، وإنما مستعدة للحديث في أي موضوع ، كما أنها في أجابتها على الأسئلة كثيراً ما تجنح للحديث عن جوانب ذات طابع شخصي "يتحدث عن بطولاته وإنجازاته" مما يجعل الحديث يسترسل ويطول . لذلك على الشخص السائل أن يعامل هذه الفئة بحزم وقوة يضبط مسار الحديث بحيث تتوجه الأسئلة كلما إلى جوهر الموضوع وليس فرعياته .

2. الفئة المترددة :-

وهذه فئة قلقة تحب الحديث مع الصحفيين ولكنها في نفس الوقت تخاف من تبعات التعامل مع الصحافة ووسائل الإعلام عموماً وما يمكن أن تثيره من مشاكل ومتاعب لها ، و لتحقيق الحوار والأسئلة مع هذه الفئة على الصحف أو صاحب الأسئلة أن يبذل جهداً كبيراً على إقناعها بجدوى الحوار ، وأن تكون له القدرة على أن يفرض إحترامه على الشخص المتردد و عليه أن يستمر في محاربة تردده أثناء الحوار نفسه، حتى يدفعه ليصرح بكل ما عنده ، وذلك عن طريق :-

أ. "أن يمتدح بعض الجوانب الإيجابية " في شخص المتحدث .

ب. " يظهر المتحدث "الصحفي" أنه يعرف بعض الأشياء الهامة في حياة المحاور مثل تاريخ حياته وأسلوبه في العمل .

ت. أن يقيم مع المتردد علاقة صداقه

ث. وأن يظهر إهتماماً بالمتردد ويشير إلى أهمية المعلومات التي أولى والتي ستكون لها أهمية كبرى لدي قراءة الصحف.

ج. الإعداد الجيد للأسئلة والذي يجذب الشخصية المترددة

3. الفئة المتهربة :

وهي فئة تكره الحديث إلى الصحافة وهي بطبيعتها لا تثق في وسائل الإعلام بشكل عام ، وهي فئة إنطوائية لا تحدث إلا بحساب ، وهي فئة قليلة الكلام عموماً .

ولإجبارها على الحديث يجب إتباع الخطوات التالية :-

أ. أسلوب التهديد:

مثال : إذا سألت شخصاً متهرباً ليعلق لك على حدث ثم قال إنه لا يجيد التعليق ، أسله هل هناك سبب خاص أو عام يمنعك عن التعليق ؟ ثم قل بأنك ستكتب ذلك في

الصحيفة وتقول إنه رفض التعليق على الموضوع ، لأن هناك ما يحول بينه وبين التعبير عن رأيه.

ب. أفرض نفسك وأسئلتك عليه :-

مثال : إذا قال لك الشخص المتهرب بأنه مشغول ، أخبره بسرعة بأنك لن تأخذ من وقته كثيراً ، ثم قدم له أسئلتك . وأكد له على أهمية رأيه حيث لا يمكن الاستغناء عن هذا الرأي في هذه التقنية بالذات .

ح. لا تقبل بالتسويق وأقطع بالتصوير والتلفون المباشر:

مثال ذلك إذ قال لك الشخص المتهرب أنه مشغول جداً ، قل له إنك يمكن أن تجري اللقاء و أطلب تلفونه المباشر وخذ له صور تنشر مع الموضوع وقدم له أسئلتك .

د . أطلب منه تصحيح بعض المعلومات أو بالغ في بعض المعلومات لكي تدفعه إلى تصحيحك ومن ثم يبدأ الحديث.

أهمية السؤال :-

للسؤال أهمية كبرى في كثيرا من المجالات ، ففي مجالات الحياة العامة يمارسه الإنسان في كل لحظة من لحظات حياته اليومية ، ينقل بواسطته الأفكار والمعلومات والآراء و الرغبات والمشاعر والمطالب إلى آخرين ، لتحقيق التفاعل المتبادل نحو تحقيق الأهداف المشتركة ، والسؤال هو أساس عمليات التفاوض الإداري والسياسي ، وللأسئلة في مجال التعليم أهمية خاصة ، فقد نستخدمها للتذكر أو للتفسير أو لإستخلاص معاني ضمنيه أو استخلاص علاقات من الجداول والرسوم البيانية أو الخرائط ، وفي مجال الاتصال الدعوي يستخدم السؤال لجذب الانتباه وللتدرج بالجمهور من ما يعرفون إلى ما لا يعرفون ، وفي مجالات الاتصال الإعلامي لا يمكن

الاستغناء عن السؤال للحصول على الأخبار أو جمع مادة التحقيقات والأحاديث والتقارير والمقالات الصحفية.

3. وظائف السؤال :-

تتعدد الوظائف التي يحققها السؤال ، وقد يحقق السؤال الواحد أكثر من وظيفة ، وقد نوجه الأسئلة إلى الآخرين أو نوجهها لأنفسنا لنجيب عليها نحن نمارس نشاطاً هادفاً ، ويعتبر السؤال هنا أداتنا لتحقيق ما نستهدفه من ممارسة عملية الاتصال ، وقدر عدد الدكتور محمد منير حجاب في كتابه مهارات الاتصال أكثر من خمسين وظيفة للسؤال نذكر منها:

1. إقناع الآخرين
2. زرع الأفكار وتكوين الآراء
3. معرفة آراء آخرين وفهمهم
4. إزالة الأفكار المشوشة
5. الحث والتشجيع
6. حل المشكلات وتقليل الأخطاء
7. بث الطمأنينة
8. التغلب على المعارضين
9. تنشيط المناقشة
10. تجنب الانتقادات
11. إزالة سوء الفهم
12. تكوين الرأي
13. صنع القرار
14. كسب الوقت

توجيه الأسئلة:

توجيه الأسئلة ليس مجرد عملية عشوائية ، وإنما هي عملية فكرية تتم وفقاً لخطوات منتظمة ، وتستلزم ضوابط وإجراءات عديدة ، وتحتاج إلى مجهود كي يكتسب الفرد عادة توجيه الأسئلة الذكية ، وتشمل عملية توجيه الأسئلة ثلاث مراحل رئيسية:-

1. مرحلة الإستعداد للسؤال:

وتشمل تحديد الهدف وفقاً لسياق الموقف الذي فيه السؤال ، فالاستعداد لطرح أسئلة في سياق صحفي أو تليفزيوني ، يختلف عن بالنسبة لموقف الاستجواب في قاعة القضاء أو قاعة المحاضرات ، وبعد تحديد الهدف يأتي ارتباط السؤال بموضوع الحديث هدف اكتساب ثقة المجيب واحترامه ، وكذلك تحديد شخصية من توجه إليه السؤال:- مسؤولا رسميا أم مديراً أم محاضراً أم داعية أم زميلا في المهنة أم شخصاً عادياً ؟ وهل هو في الفئات المتعاونة أم المتهربة ، فعدم المعرفة الجيدة للشخص الذي نوجه إليه الأسئلة يضعنا في موقف أصعب دائماً ، ثم يأتي تحديد نوع السؤال وأسلوب صياغته . إن تحديد أنواع الأسئلة يتم وفقاً لطبيعة الحديث ومرحلته الراهنة وهدف السائل.

والسؤال الجيد في أي مستوى من مستويات التفكير يجب ان تواكب الصياغة الجيدة و المناسبة ، والصياغة ترتبط بالمصطلحات المستخدمة في السؤال وبعدد كلمات ، وبالترتيب الذي ترد فيه هذه الكلمات ، وعند الصياغة يراعي استخدام الأسلوب المناسب لتوجيه الأسئلة ويتوقف ذلك على طبيعة موضوع الحديث والموقف المتاح وشخصية المتحدث.

كما يراعي عدم وضع أكثر من سؤال في جملة واحدة وعدم توجيه أسئلة من خلال عبارة مدمجة ، ووضوح لغة السؤال بحيث تكون مفهومة للمستمعين ، وتجنب الأسئلة المتحيزة (غير الموضوعية) التي تتبني وجهة نظر واحدة ، وتجنب الأسئلة ، وتجنب الأسئلة الايجائية وغيرها.

2. مرحلة طرح السؤال:

بعد الاستعداد يأتي طرح السؤال بحيث يمكننا استدعاء أفضل وأكمل إجابة ، وتوجد عدة اعتبارات تساعد على ذلك منها : تجنب العصبية والتي تنعكس على طريق إلغاء السؤال بنرفزة وسرعة أو بتحد واستعلاء ، مما يجعل هناك حاجزاً نفسياً بينك وبين الشخص الذي ستوجه إليه السؤال فتتأثر إجابته بذلك ، كما ان الشعور بالخجل عند طرح الأسئلة كالشعور بالعصبية يجعلنا نتعلثم عند إلقاء السؤال ، ونفتقد بذلك الحيوية ونتسم بالتردد وبضعف الصوت وارتشاعه ، ومن الضرورة والاهتمام باختيار الوقت المناسب للسؤال ، ويتوقف ذلك على ذكاء السائل وطبيعة الموقف والملابسات الخاصة بمتى ستوجه إليه السؤال ، وترتبط الأسئلة بالأهداف المحددة لها ، ولذلك فان الانسياق في مجرى الحديث بالإفراط في توجيه الأسئلة يعد عيباً كبيراً ، ويمكن للسائل عن طريق استخدام مقامات الصوت والنبرات المتعددة ان يضفي على سؤاله معاني التأكيد أو الغضب أو الرجاء أو التحذير أو الاهتمام ، وذلك للتأثير على الشخص الذي نوجه إليه الأسئلة ، وعلينا ان نتجنب عوامل تشتيت ذلك المجيب أثناء توجيه الأسئلة مثل أخطاء النطق وأخطاء النحو والضحك الهستيري والعبث بالأشياء مثل الساعة والخواتم وغيرها حتى لا ينصرف ذهن الشخص الذي توجه إليه السؤال.

3. مرحلة الإجابة والتقويم ورجع الصدى:

الهدف من توجيه السؤال هو الحصول على إجابة محددة ، وإذا لم ننصت للإجابة فلن يتحقق الهوالإدارة.صات يحتاج إلى مجهود وتركيز ، ويعني فهمنا لما يقال ، واستعراضه على ضوء أفكارنا وتصوراتنا وسرعة الحكم على ما يقال ، والتعبير عما في أنفسنا من خلال إلقاء سؤال استفساري يتعلق بأعماق الموضوع واستكشاف جوانبه الخفية ، وتسمى عملية المراجعة الأخيرة برجع الصدى فمن خلال مراجعة الإجابات يستطيع السائل ان يفهمها ويحدد نقاط الضعف والقوة والنقاط التي تحتاج إلى تأكيد أو مراجعة ، وكذلك التأكد من الإماء أو الأرقام التي تضمنتها الإجابة ، وهذه المراجعة تجعل المتحدث يبذل مزيداً من الجهد لجعل إجاباته وافيه وكاملة ، وكما توجد أنواع مختلفة من الأسئلة توجد أنواع مختلفة من الإجابات ومن الضروري للسائل لضمان عملية تقييم الإجابات والتحقق من أنها حققت الهدف المطلوب من السؤال التعرف على الأنواع المختلفة للإجابات.

أنواع الأسئلة:

الأسئلة التي نستخدمها في مجالات أنشطتها المختلفة بالإعلام والدعوة والتدريس والتفاوض والإدارة ....الخ عدالأسئلة:تلف الأنواع التي نستخدمها منها ، وفقاً لطبيعة النشاط ومستوى الحوار ، ووفقاً لطبيعتنا وقدرتنا على استخدامها ، كما إننا في الموقف الواحد قد نستخدم العديد من هذه الأنواع وفقاً لطبيعتنا وقدرتنا على استخدامها ، كما أننا في الموقف الواحد قد نستخدم العديد من هذه الأنواع وفقاً لأهدافنا وأغراضنا ، ومعرفتنا بالأنواع المختلفة للأسئلة وإمكاناتها ، ومزايا كل نوع

منها وعيوبه ، وطرق ومجالات استخدامها ، يساعدنا على اختيار الأنسب لطبيعة الحوار ، كما أنه يجنبنا من ناحية أخرى الوقوع في كمائن وفخاخ هذه الأسئلة .

1. تصنيف الأسئلة :

وهي تنقسم إلى : أسئلة استهلاكية وهي أسئلة البداية الحسنة وغرضها تهيئة المناخ اللازم لنجاح المناقشة ، وقد تكون للإشادة ببعض أنشطة المتحدث ، وعادة لا ننتظر رداً على هذه الأسئلة ، ثم تأتي الأسئلة الأولية : وهي أسئلة مرتبطة أساسياً بالموضوع ونحصل من خلال الإجابة عنها على الحقيقة أو الخبر أو الموافق أو الرأي أو المعلومات التي تريدها ، ثم الأسئلة الثانوية : وهي الأسئلة التي نقصد بها الحصول على معلومات تفصيلية أكثر عن الأسئلة .

2. أنواع الأسئلة وفقاً للشكل :-

وهي تنقسم إلى أسئلة مغلقة أي بخيارات محددة يختار من وجه إليه الإجابة في إطارها، وهي أسئلة لا تحتمل إجابة إلا ضمن الخيارات التي أعطيت لشخص المسئول.

وهناك الأسئلة المفتوحة وهي التي تسمح للمتلقي بالإجابة عنها من أي زاوية ، إذ توفر حرية أكثر ليقول ما يريد ، ولا تحاصره في إجابات محددة ، والأسئلة المفتوحة أفضل في مجالات الاستشارات الطبية والإدارية والتفاوض والمقابلات الصحفية وغيرها : وذلك عند ما نريد التعرف أكثر على شخصية المتحدث وأفكاره واتجاهاته.

3. أنواع الأسئلة وفقاً للاتجاهات :

وهي تنقسم إلى : أسئلة محايدة : وهي الأسئلة تتيح للمجيب الإجابة على السؤال دون أي تدخل أو إيحاء أو توجيه منق بل السائل أو اقناعة لتقديم إجابة محددة .

ثم الأسئلة الإيحائية أو الموجهة وهي نصائح أو تعد بطريقة توحي للمتحدث بالرد الذي تريده سواء كان احتمالا متوقعاً أم تأويلا أم تفسير أم نتيجة ، ولا يفيد هذا النوع من الأسئلة إلا مع نوعيات معينة من المتحدثين مثل الخائفين أو المترددين أو الذين يفتقدون الكفاءة .

4. نوع الأسئلة وفقاً للعرض :-

وهي تنقسم إلى أسئلة المعرفية : وتشمل أسئلة الحقائق وأسئلة المفاهيم وأسئلة الآراء وأسئلة الدوافع .

والأسئلة المعرفية أهم أنواع الأسئلة فهي تلي متطلبات غريزة حب الاستطلاع والرغبة في التعرف على ما يستجد في البيئة المحيطة من وقائع ومستجدات ، وذلك كأساس للتكليف مع البيئة.

وهناك أسئلة للتذكر لدي المتلقي ، وتستخدم هذه الأسئلة في المواقف التي تقتضي موقفاً تعليمياً كما في التدريس والدعوة ، ومن الأنواع أيضا الأسئلة التفسيرية وهدفها تقديم التفسيرات والتبريرات للوقائع والأحداث .

وأسئلة التعريفات وهدفها تحديد المفاهيم تحديد المفاهيم والمصطلحات ، وأسئلة التقويم وهي تتطلب إصدار أحكام على قيمة الأشياء والسلوك والاختبارات والأعمال والأفكار .

الاسئلة الاستدراجية هي تلك الاسئلة التي تخلق المواقف الاضطرارية التي تشعر مستقبلها بالتآمل والغضب ، فهو يشعر بتآمرك لأن اسئلتك لم تترك له فرصة الاختيار في الاجابة ، كما انه سوف ينتبه للمصيدة التي تنصبها فلا تتوهم انك اذكى من ، ان مثل هذه الاسئلة تؤدي بك الى فقدان ثقة الآخرين وعدم اتفاقهم معك فيما تبدية من آراء وحلول ولو كانت صائبة ، ومن امثلة تلك الاسئلة.

- الا توافقني ان ضياع هذه الفرصة يرجع الى الصعوبة التي واجهتك في تخطيط الوقت.
- اعتقد انك لا تظن بي ذلك.
- لقد كانت غلطتك اليس كذلك .

قواعد ارشادية:

1. اخبر بما تريد في عبارات صحيحة .
2. لا تكثر من الاسئلة المباشرة بل استعن بالاسئلة المفتوحة كلما امكن ذلك .
3. لا تطلب موافقة الآخرين التلقائية على ما تطرحه من قضايا .
4. استعن بمهاراتك في الاستماع الجيد.
5. احترس من المعوقات الأخرى التي قد تصحب اسئلة الاستدراج مثل (اللوم ، التعالي ، العبارات التخصصية)
6. اليك بعض الامثلة للاسترشاد

وفي حالة المؤتمرات وغيرها مـن الاجتماعـات المشـابهة ، فـان المشـاركة الجماعيـة تعتـبر عـلى جانب كبير من الاهمية ، كما ينبغـي ان يشـجع الاجـتماع عـلى تبـادل الآراء بـين الجماعـة، ويعتـبر الاعداد الدقيق لهذه الاجتماعات من الأمـور الضروريـة حتـى يمكـن تغطيـة موضـوعات ومجـالات محددة ، ومن المفيد اعلام المشتركين في المؤتمر قبل انعقاده بفترة كافية بالموضوعات التي ستتناولها المناقشة مع تفهمهم بخصوصها ومثل هذا الاجـراء يمـنح الاعضـاء الفرصـة للتفكـير الجـاد في هـذه الموضوعات ومن ثم تزداد اسهاماتهم .

الاتصال الكتابي :-

يمكن تحسين معظم العمل الاداري عن طريق تحسين الاتصال الكتابي ويعتمد الكثير من الموظفين على الكلمات المكتوبة لعرض معرفة كيفية انجاز اعمالهم ، يضاف الى ذلك ان التقارير والتعليمات والمذكرات المكتوبة والمنشورات المطبوعة وغيرها تعتبر من الامور الحيوية للقيام بالعمل الاداري.

والاتصال الكتابي هو الذي يجعل من المستطاع نقل نفس المعلومات بالضبط الى عدد كبير من الافراد هذا مع امكان الرجوع اليها في المستقبل ويمكن شرح هذه المعلومات والبيانات بعدة طرق مختلفة مع تقدير الكثير من التفاصيل ان استدعى الامر لذلك.

التوجيه والاتصال:-

التوجيه يعتبر من اهم اعمال القيادة ، ودورها ينحصر في توجيه العاملين الى الطريق الصحيح وتعديل مسارات الاداء ويتم ذلك في كافة الانشطة الادارية بالمنظمة، حتى يتحقق العمل باكبر فاعلية ممكنة.

ونرى ان عملية التوجيه مرتبطة بالاتصال فالتوجيه يتم من المدير – القائد – الى المرؤوسين في المنظمة والاتصال بهم لتوجيه جهودهم نحو اهداف المنظمة .

والتوجيه السليم يتطلب توافر المعلومات اللازمة عن الاداء الفعلي للعاملين وقياس ذلك الاداء بالعمل السابق التخطيط له لمعرفة مقدار الانحراف عن الخطة ثم توجيه الافراد الى الالتزام بالاداء وفقاً للخطط والبرامج الموضوعة مسبقاً .

والتوجيه يشمل التدريب بطريقة غير مباشرة ، فنجد مثلاً ، المدير او رئيس القسم حينما يقوم بتوجيه العاملين معه في تصحيح الاداء فهو يدربهم ويعمل على تنمية مهاراتهم .

هدف التوجيه :-

بين العديد من كتاب الادارة ان التوجيه كوظيفة ادارية تهدف الى تنفيذ الأعمال المخطط لها تنفيذ صحيحاً والوصول الى الهدف المنشود في المنظمة باحسن كفاية ممكنة .

وبالتالي فنري ان الوظيفة التوجيهية وظيفة دائمة ومستمرة طالما هناك أداء في المنظمة وتتطلب قدراً كبيراً من التفكير والابتكار ومعرفة قدرات وامكانيات العاملين معهم والمداخل الصحيحة لتوجيههم بما يتناسب مع المواقف المختلفة ، فهي وظيفة تتم بالاتصال بين طرفين احدهما في مستوى تنظيمي أعلى من الطرف الآخر .

شروط التوجيه الناجح :

حينما يتم تنفيذ عملية التوجيه لابد وان يكون وفقاً لعدد من الشروط التي تحقق له الفاعلية وهي:

1. ضرورة التاكد من الحاجة الى التوجيه وذلك بعد التاكد من وجود خطا أو انحراف في الأداء والاسيكون للتوجيه اثر سلبي على المرؤوس .
2. التوجيه لابد وان يكون في اطار مناسب وفي مكانة المناسب ، وذلك بان لا تتم عملية توجيه العاملين امام زملائهم حتى لا يشعروا بالاحباط وحتى لا يشمت فيهم زملاؤهم .
3. توجيه الفرد يكون بمفرده وبمعزل عن الآخرين وذلك في حالة التاكد من ارتكابه خطا في العمل .
4. يفضل ان يتم التوجيه في حالة ظاهرة اجتماعية ، بطريقة غير مباشرة بمعنى أن يقول المدير عند ما يريد توجيه العاملين "ما بالكم اذا كان هناك افراد يقومون بعمل كذا ولكن نظراً لأن سياسة المنظمة لا تتفق وهذا الأداء فعلينا جميعاً أن نفعل كذا ... وكذا الخ .

5. على الافراد ان يتقبلوا التوجيهات والنصائح من رؤسائهم كما هي دونما اخذ الامور بصفة شخصية او بحساسية زائدة.

6. على الموجهين مراقبة تصحيح الأداء وفقاً لتوجيهاتهم وتشجيع الملتزمين بالتصحيح ، والعمل على زيادة اعطاء الفرصة لمن يؤدي واجبه ويصحح أداءه بغير قصد.

ركائز التوجيه :-

هناك ركيزتان للوظيفة التوجيهية وهي:

أ. وحدة الهدف.

ب. وحدة الأمر (التوجيه).

أ. مما لا شك فيه ان وحدة الهدف تؤدي في النهاية الى تماسك ارجاء المنظمة في سبيل الوصول الى الهدف الموحد ، بعكس الأمر اذا ما اختلفت الاهداف نجد ان التوجيهات تختلف في ضوء الاختلاف في الاهداف ، وبذلك تتشتت جهود العاملين في المنظمة ، ومثال على ذلك في حالة اذا ما كان هناك اهداف غير موحدة لادارات المنظمة، ومثل ادارة الانتاج وادارة المبيعات ، فنري ان ادارة المبيعات تسعى الى تحقيق اكبر مبيعات ممكنة من السلع التي تنتجها المنظمة ، وادارة الانتاج تسعى الى تحقيق اكبر انتاج ولكن هناك تضارب واختلاف مع سبل تحقيق تلك الاهداف ، لأن ادارة المبيعات حتى تحقق هدفها ، فهي تطلب من ادارة الانتاج أن تنوع من منتجاتها وتشكلها لتواكب حالة المستهلكين وتشبع رغباتهم ، وفي نفس الوقت نرى أن ادارة الانتاج لكي تحقق هدفها فهي تريد أن يكون انتاجها نمطي وبلا تعقيد او تشكيل مما يؤثر على الكم الانتاجي لها.

وهنا نرى ان الاهداف غير متجانسة بين كـلا الادارتـين وبالتـالي فهـي تـؤثر في تحقيـق هـدف المشروع النهائي ، ولهذا لزم الأمر ضرورة وحدة الهدف العـام للمنظمـة وهـي انتـاج تشـكيلة وفقـاً لسياسة معينة وأخذ هذا الأمر في الحسبان عند مساءلة ادارة الانتاج في ضوء تحقيق الهـدف العـام للمشروع .

ب. اما بالنسبة لوحدة الأمر فهو من المبادئ الإدارية الهامـة والتـي لا غنـى عنهـا في تحقيـق فاعلية الوظائف الادارية وأهمها التوجيه .

لأن الأوامر اذا كانت من اتجاهات مختلفة فسوف تؤثر بطبيعة الحال عـلى العـاملين، فمـثلاً اذا كانت هناك إدارة للحركة والنقل وتعددت الأوامر لهذه الإدارة من قبل الإدارات الأخرى باعتبـار أن كل إدارة تريد ان تستاثر بخدمات النقل والمواصلات لها، لسهم لسـاهم ذلـك في اربـاك الحركـة ولكن اذا كانت التعليمات لإدارة النقل من جهة واحدة عليا – مثل رئيس القطاع او المدير العـام – فان ذلك سوف يحسم التضارب في الاداء وسوف ينظم عمـل هـذه الادارة في ضـوء ترتيـب الاعـمال وفقاً لأهميتها في تحقيق هذه المنظمة .

أدوات التوجيه :-

هناك من الادوات المستخدمة في عملية التوجية نعرض هنا بعضها مثل :

1. اصدار الاوامر.
2. اصدار التعليمات كما يلي :-

أوامر الأوامر ORDERS:

تعرف الأوامر بانهـا – القـرارات التـي يصـدرها المـدير – ويطلـب مـن مرؤوسـية – كلهـم او بعضهم – حسب الاحوال وتنفيذها.

والأوامر من أهم وسائل التوجيه ، اذ قد يتطلب من خلالها بوقف عمل ما أو بدء عمل او تحريك عمل ساكن وتعديل مساره .

وفي جميع الأحوال لابد وأن يكون الأوامر واضحة وكاملة وتحدد الواجبات بدقة، ويستحسن البعض ان تكون الاوامر بصفة ودية – غير رسمية – حتى يتعاطف معها منفذوا ، ولكن هذا يتوقف على درجة الثقة بين المدير ومرؤوسيه .

واصدار الأمر ليس غالية في حد ذاته ولكنه وسيلة ادارية من اجل تحقيق الأداء بافضل اسلوب .

خصائص الأمر الجيد :-

هناك العديد من الخصائص التي تجعل الأوامر في صورة جيدة مثل :

1. يجب ان يكون الأمر معقولاً وقابلاً للتنفيذ حتى لا يؤثر على معنويات العاملين بالسلب وحتى يؤثر في العلاقة بين الافراد ومرؤوسيهم وذلك استناداً وذلك استناداً الى قوله تعالي "لا يكلف الله نفساً الا وسعهاً" .
2. يجب أن يكون الأمر كاملاً ، بمعنى الا يترك استسفارات حول كيفية تنفيذه ومتى نبدأ في التنفيذ ومكان التنفيذ ....الخ.
3. يجب ان يكون الأمر واضحاً ، بمعنى أن يفهم العاملون ماذا يراد بذلك الأمر وحتى لا يترك مجالاً لتفسيرات مختلفة ، فلا يكفي اطلاقاً ان يكون الأمر واضحاً في ذهن المدير ، بل لابد من التاكد من انه واضح وغير عرضه للتاويل وبالتالي نضمن تنفيذ المطلوب بالفعل .
4. ان يكون الامر مكتوباً وفي هذا يكون هناك دليل على وجود الأمر وبيان لماهيته ولمن اصدره ، لأن الأوامر التي تعطي شفاهيته تكون أقل تاثيراً وأقل فهماً من العديد من الافراد او قد يختلفوا في تفسيرها.

وهناك مثال على ذلك ، اذا أن أحد الاساتذة في احدي الجامعات الامريكية قد اعطي ورقة مكتوبة لأحد الطلاب وبها عبارة واحدة وقال هذه العبارة للطالب شفاهة دون ان يسمعها الآخرين وبلغة بان ينقلها ويعطيه الورقة مغلقة ، وبعد نقل الورقة بين طلاب الفصل ونقل العبارة شفاهة معها دونما معرفة ما بهذه الورقة سأل الأستاذ آخر طالب في القاعة ما هي العبارة التي وصلتك شفاهة فقال عبارة ثم طل بمنه ان بفتح الورقة التي وصلته ويقرأ ما فيها ، ففتح الورقة وقرأ عبارة أخرى لا تمت بصلة للعبارة التي قالها.

وبهذه التجربة اثبت الأستاذللطلاب ان الأوامر الشفويه اذا تناقلت بين عدة افراد فسوف تصل في النهاية على غيرها ما كنت وبالتالي فان الأوامر المكتوبة تكون أكثر فاعلية.

ثانياً : التعليمات:-

الأداة الثانية الهامة من أدوات التوجيه هي التعليمات وتعرف بانها : الايضاحات التي يصدرها المدير لتوضيح الكيفية التي يجب ان يتم بها التنفيذ الفعلي والواجبات التي صدرت الأوامر بشأنها.

وتتميز التعليمات بانها اكثر تفصيلاً وتوضيحياً لكيفية أداء الأعمال وبيان الخطوات اللازمة لهذا الأمر والتي يجب اتباعها في عملية التنفيذ .

وتتضح أهمية التعليمات من أنها تساعد التعليمات من أنها تساعد التعليمات من أنها تساعد العاملين في المنظمة على معرفة الأسلوب الأمثل لإنجاز العمل المكلف به .

تعريف القراءة :-

القراءة هي عملية استرجاع منطوق أو ذهني لمعلومات مخزنة في الدماغ سواء كانت تلك المعلومات على شكل حروف ، رموز ، أو حتى صور ، وذلك عن طريق النظر أو اللمس كما في لغة بريل بالنسبة للمكفوفين ، وهناك اشكال من القراءة لا تكون للغة وذلك كقراءة النوتة الموسيقية أو الصور والرسوم التوضيحية ، وفي مصطلحات الحاسوب فان القراءة هي استرجاع معلومات من أماكن تخزينها على الحاسوب كذاكرة الحاسوب او الاقراص الصلبة والمرنة وغيرها .

أنواع القراءة :-

تنقسم القراءة من ناحية الشكل الى نوعين اساسين هي القراءة الصامتة والقراءة الجهرية وكل من النوعين ينبغي من القارئ أن يقوم بتعريف الرموز وفهم المعاني الا أن القراءة الجهرية تتطلب من القارئ أن يفسر لغيره الافكار والانفعالات التي تحتوي عليها المادة المقروءة .

مهارات القراءة الصامتة :-

1. تحديد اهداف الكاتب والموضوع
2. تحديد الافكار الرئيسية والفرعية والتمييز بينها .
3. فهم معاني الكلمات والتراكيب .
4. اختيار عنوان مناسب للمادة المقروءة

مهارات القراءة الجهرية :-

1. القراءة الصحيحة الخالية من الاخطاء .

2. اخراج الحروف من مخارجها الصحيحة .

3. التعبير الصوتي عن المعاني المقروءة .

4. الالتزام بمواضع الوقف الصحيحة .

مبادئ القراءة :-

1. القراءة عملية بنائية بمعنى أنه لا يوجد نص يفسر نفسه تفسيراً تاماً ، فعند تفسير النص يعتمد القارئ على مخزون المعرفة عن موضوع النص وذلك من خلال استخدام القارئ معرفته السابقة لتفسير النص .

2. القراءة تحتاج إلى معرفة القارئ هجاء الكلمة ونطقها وربط الكلمة بمعناها.

3. تعتمد طريقة النص على مقدار تعقد النص ومدى فهم القارئ لموضوعه والهدف من القراءة سواء كان الهدف تعليمياً أو بهدف التسلية .

4. أن تعلم القراءة بحاجة أن يتعلم القارئ التحكم في قراءته حسب المادة وقدرته الاستيعاب .

5. تتطلب القراءة الجيدة تعلم المحافظة على الانتباه ومعرفة أن المادة المقروءة يمكن أن تكون ممتعة ومفيدة .

6. القراءة الجيدة تتطلب الاستمرارية والممارسة والتحسين المستمر .

القراءة الابتكاريه :-

نظراً للتطور التكنولوجي الهائل والانفجار المعرفي الذي يشهده العصر الحالي واهلاهتمام بحرية التعبير وابداء الراي ، اتسع مفهوم القراءة واصبحت القراءة عملية انفعالية تشمل تفسير الرموز والرسوم التي يتلقاها القارئ عن طريق فهم المعاني

والربط بين الخبرة السابقة للقارئ وهذه المعاني والاستنتاج والنقد والحكم والتذوق وحل المشكلات ومن هنا جاءت أهمية ربط القراءة بالابتكار والابداع ، وخرجت القراءة من مفهومها التقليدي الذي اصبح لا يفي بحاجات العصر الى القراءة الابتكارية التي يجعل من الكتاب مصدراً للتفكير والإبداع وتجعل المتعلم يفوض في المادة المقروءة ليكتسب الحقيقة فيما يقرأ ويستدعى الافكار المحبوءة التي يمتلكها هو والتي يمزجها يتخيله فيزداد رصيده من المادة المقروءة ويصبح قادراً على توظيفه واستخدامها أو اعادة كتابتها والتعبير عنها.

يقصد بها مقدرة الشخص على فك رموز الرسالة الإعلامية المرسلة عن طريق الكتابة سواء كانت تلك الرسالة مكتوبة بلفته الأم و بأي بلغة أجنبيه مفهومة لدي المتلقي وله القدرة على فك رموزها .

والقراءة عنصر هام للفرد والمجتمع سواء على صعيد مده بالمعلومات الأكاديمية والثقافية ، كما أنها تساعد الفرد والمجتمع على الاطلاع على المعارف العامة مما يساعد على تطوير مفاهيمه ، كما تساعده أيضا على إطلاق أحكام صحيحة .

المهارات اللازمة للقراءة:-

1. القدرة على النظر إلى الكلمات المكتوبة وإدراك النقاط الأولية المهمة في الموضوع بمجرد النظر إليه .
2. القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة .
3. القدرة على إدراك المعنى العام للمادة المقروءة
4. القدرة على القراءة مع التنبؤ بالنتائج
5. القدرة على التمييز بين أجزاء وفصول وتفريغات المادة المقروءة

وحينما تتكلم عن تنمية مهارة القراءة لدي القائمين بالاتصال فان هذا يعني تنمية كافة القدرات المتصلة بعملية القراءة إضافة إلى تنمية مهارة السرعة في القراءة والمقدرة اللفظه وذلك يهدف تحقيق الأبعاد التالية :

الفهم والنقد وحل المشكلات فالقراءة الجيدة عملية ذهنية فكرية هادفة لتحقيق أهداف محددة ، وليست مجرد تسليه أو لملء أوقات الفراغ ، إنما عملية مثل القيادة ، إذا توافرت لديك الخبرة والثقة والكافيين ، نستطيع السيطرة على مفردات القراءة ، وتوظيف التقنيات المختلفة للاقتراب من القراءة المثلى أو الجيد والتي تساعدك على تحقيق أهدافك من القراءة .

أنواع القراءة:

القراءة بكفاءة مشكلتنا الأساسية فمن خلالها نجد في حوزتنا وتحت تصرفنا اليومي كثيراً من أفضل ما فكرت فيه العقول العظيمة ، كما أن القراءة بالسرعة المعقولة وفهم ما تقرا ، طريقتنا لتحقيق الرضاء الداخلي والوصول إلى مواقف متغيرة باتجاه العملية الكلية للحياة والتعليم ، وطريقنا للحصول على البهجة والمتعة الخالصة ، و لا يتحقق لنا ذلك إلا عند ما نستخدم قوانا البشرية ، ولهذا لا نشعر بالملل أو الإحباط...أما عند ما نقرا باسترخاء وبعدم تركيز ولا مبالاة فسنفتقد اللذة وتفوتنا الخلاصة ، لأننا لا نضيع أنفسنا في خدمة انقراه ، و لأننا نقرا بطريقة خاطئة ولا نحرص من خلال عملية القراءة على استقلال وقتنا بذكاء والقراءة على أنواع عديدة أهمها :

1. القراءة الخاطفة السريعة : وهي مهارة ضرورية للعاملين في حقول الاتصال للوقوف على سبل المعلومات المتدفقة والاستفادة منه لتطوير آرائنا في المجالات المختلفة .

2. قراءة الاستمتاع : وهي تنبع من رغبة القارئ في استطلاع النفس البشرية والتعرف على ما يحيط بها من ظروف حياتية مختلفة

3. قراءة التحصيلية : وهي القراءة التي ترتبط بمطالب المهنة التي ننتمي إليها وبحياتنا المدنية ، وهي قراءة لإشباع احتياجات إلى معلومات معينة .

4. القراءة النقدية : وهي نوع من القراءة المتأنية لأنها تعتمد على التفاعل الفكري الناقد بين القارئ والمادة المقروءة .

قراءة الصحف :

الصحيفة وسيلة اتصال جماهيري أقدم من السينما والراديو والتلفزيون ، تنشر الكلمة والخبر والصورة ، وتحمل الفكرة إلى الملايين من القراء ، والعلاقة الارتباطية بين القارئ والصحيفة وان كانت تحكمها العادة إلا أنها تتوقف على مدى التزام الصحيفة بالسياسة التي ارتضاها القارئ ، ومدى إشباعها لاحتياجات القراء ، ورغم اختلاف هذه الاحتياجات ورغم تفاوت أمزجة القراء فان الصحيفة الناجحة هي التي تستطيع ان توفق بقدر المستطاع بين الأمزجة المختلفة.

فتتنوع ما بين الخبر المبسط والمطول ، وما بين الأخبار السياسية والإقتصادية والإجتماعية وأخبار الحوادث وأخبار المجتمع ، وما بين مادة الرأي الجادة والموضوعات الخفيفة ، وما بين ما يشبع اهتمامات الكبار والشباب والذكور والإناث والفئات الاجتماعية المختلفة في المجتمع ، كما تقدم إلى جانب أخبار المسئولين قضايا واحتياجات المحكومين .

وما يهم القراء عن غيرهم من القراء ، وما يهمهم عن العالم المحلي والخارجي، وأخبار القضاء والانتصارات والانتكاسات والكوارث.

وهذا الارتباط بالقارئ هو أساس وجود الصحيفة فلو لم يكن هناك قارئ لما وجدت الصحيفة أصلا فهو الذي يشتري هذه السلعة ، وعند ما لا تشبع اهتمامه يتحول إلى غيرها ليجد فيها بغيته.

ولذلك تتنوع الصحف وتتنافس لإرضائه واجتذابه والاستحواذ عليه ، وتتنوع سياستها التحريرية أيضا انطلاقاً من هذا المبدأ ، فهناك الصحف الصباحية والمسائية ، وهناك الصحف القومية والحزبية ، والمستقلة ، وهناك الصحف اليومية والشهرية ، وهناك المجلات .

وعادات الناس في قراءة الصحف مختلفة ، فهنالك من يبدأ بقراءة الصفحة الأولى ثم الأخيرة ثم باقي الصفحات ، وهناك من يبدأ بالرياضة ، وهناك من يبدأ بصفحات أخبار المجتمع ، وهناك من يبدأ بصفحات الخدمات وإعلانات الوظائف والإعلانات العامة ، وهكذا كل حسب حاجته للصحيفة .

كما يختلف الناس في حجم القراءة فهنالك من يقرا الصحيفة بكاملها ، وهناك من يقرا العناوين فقط ، وهناك من يعامل الصحيفة باحترام فيطالعها في عكوف كما لو كان كل مقطع منها ذا أهمية يعاملها آخرون باستخفاف قائلين : كلام جرائد .

كما يختلف القراء في نسبة ما يتذكرونه من الصحيفة فمنهم من يقراها للتسلية ولا يكاد يتذكر منها شيئاً ، ومنهم من يتذكر ما يتعلق باهتماماته فقط ، وهناك من يستوعب ما بها من أفكار ومعلومات ويتأملها جيداً ، حيث يجلس في المساء وحوله حلقة من المستمعين ينصتون في متعه واهتمام وهو يحدثهم عن قضايا الساعة ، ويجيب على تساؤلاتهم على ضوء ما اختزنه في ذاكرته مما يقراه في صحيفة الصباح ، وما أثارته في ذهنه من أفكار اختزنها بحيث فرصة الانطلاق.

الأسلوب الأمثل لقراءة الصحيفة :

رغم أنه لا توجد قواعد ثابتة لكيفية قراءة الصحف إلا أن الأسلوب الأمثل لقراءة الصحيفة يرتكز على مجموعة من الإجراءات هي :-

1. تابع ما يهمك فقط وأقرا ما تريد وبطريقتك الخاصة في القراءة من الصفحة الأولى أو الأخيرة فسلوكك الخاص هو أمر مناسب لك.
2. تصفح بعينيك محتويات هذه الصفحة ومتنقلا بين باقي الصفحات بادئا من العمود الأول أعلى الجهة اليمني ومنتهياً بالخبر الأسفل من العمود الأخير.
3. احتفظ في عقلك بما تود قراءته فقط لتعاود قراءته تفصيلاً بعد هذه النظرة المتعجلة.

وبالنسبة للأخبار يلاحظ تقييم القارئ الواعي للأخبار الأكثر أهمية ، إنما يكون من وجهة نظرة هو ووفقاً لأهميتها بالنسبة له ، ولا وفقاً لما أرادته الصحيفة من خلال تقييمها لأهمية الأخبار والذي انعكس في أسلوب تقديمها له من خلال عناصر الإبراز والتحرير المختلفة .

وهنا قد يستعين القارئ الواعي بصحيفة أخرى قومية أو حزبية أو مستقلة لاستكمال الجوانب الأخرى من أحداث اليوم التي لم تتناولها صحيفته أو يلجا لوسائل الاتصال الأخرى كالإذاعة والتلفزيون .

وبالنسبة للتحقيقات فان القارئ يتعامل معها بنفس طريقة التعامل مع الأخبار فقد يكتفي يتصفح العناوين الرئيسية ، وللمزيد من التعرف يتصفح العناوين الفرعية عند الضرورة ولا يقرا بعناية إلا ما يهمه فقط .

وبالنسبة لكادة الرأي وتتمثل في الأعمدة والمقالات الصحفية والمقالات التي يبعث بها القارئ للصحيفة وتنشر عادة في صفحة الرأي ، وبالنسبة لرسائل القراءة فهذه يتعامل معها القارئ بمستويات مختلفة.

أما عند الأعمدة والمقالات الخاصة بالكتاب المفضلين للقراء فهذه تقرا كلها طبقاً للثقة المتبادلة بين الكاتب وقرائه ،أما الأعمدة والمقالات النقدية ومقالات القراء التي تتضمن آراء الأنشطة المختلفة التي تتضمنها الصحيفة كأعمدة الفن والمسرح والرياضة والجريمة فهذه تخضع لاهتمامات القراء ومشاكلهم تحظي باهتمام عدد كبير من القراء نظراً لما تتضمنه من خبرات وتجارب ومواقف أو لما بها من جوانب إنسانية تثرى ذوق القارئ ووجدانه.

أما الإعلانات فان تتصفح اغلبها ولا تتوقف إلا لقراءة ما يلبي احتياجات أساسية لنا.



مهارة الكتابة

مفهوم الكتابة:

ان الكتابة طريقة يمكن بها توثيق النطق ونقل الفكر والاحداث الى رموز يمكن قراءتها حسب نموذج مخصص لكل لغة بدا الانسان الكتابة عن طريق الرسم ثم تطورت هذه الرموز الى احرف لكي تختصر وقت الكتابة .

لقد بدا الانسان الكتابة مستخدماً الوسائل المتاحة لديه حيث بدا باستخدام النقش على الحجر لتدوين ما يريده ثم انتقل الى الكتابة على اوعية اخرى كالرق والبردي والورق الذي اخترع في بداية القرن الثاني م ثم ما لبث الانسان الاكثر تقدماً ان اخترع الآلات التي تساعده على الكتابة مثل الآلات الكاتبة والمطابع واخيراً أصبح الانسان يستخدم الكتابة من خلال اجهزة متقدمة جدا مثل الحواسيب واصبح بتعامل اليوم بما يسمى الكتب الالكترونية.

تاريخ :

شعر الانسان منذ القديم بالحاجة الى تسجيل ما لديه من معلومات على وسيط خارجي قابل للتداول بين الانسان ، فكان ظهور الكتابة او الرموز وبفضل الكتابة وقع تحديد حقوق الافراد والمجموعات كما ثبتت الشرائع والديانات .

لقد مرت الكتابة بمراحل رئيسية ، ليست متعاقبة بالضرورة وانما هي متداخلة في الزمان والمكان ، وقد سميت الكتابات الأولى بالتصويرية ومن بينها الكتابة المسمارية التي كان يستعملها البابليون والآشوريون ، والهيروغليفية كالمصرية والصينية .

لكن وقع التفريق فيما بعد بين الكتابة التصويرية بمعناها الضيق بيكتوغرافيا وهي الاقدم عهداً وكتابة الافكار (ايديوغرافيا) كمرحلة اعلى من مراحل الكتابة التصويرية ، فاذا رسمت دائرة تنبثق منها اشعة فان الصورة في هذه الحالة تعني

"شمس" وتؤخذ على انها تصويرية ، أما اذا كان ذلك الرمز الصورة يعني فكرة منبثقة منه مثل القيظ وحار او ساخن او دافئ فانها تؤخذ على انها أي صورة لكلمات ، حيث ان الواحد من تلك الرموز هو في الغالب عبارة عن كلمة كاملة او فكرة باسرها .

ثم استحالت تلك الرموز من التعبير عن افكار الى مقاطع أي مجموعات من الرموز يدل كل منها على مقطع ، ثم استخدمت العلامات آخر الامر لاتدل على المقطع كله بل على اول ما فيه من اصوات وبهذا اصبحت حروفاً.

ومن أهم المناطق التي تطورت فيها الكتابة بلاد الرافدين (العراق الحالي) ومصر بالاضافة الى سوريا وايران .

1. في الجزء الجنوبي من بلاد الرافدين دجله والفرات ، بدات الكتابة مع السومريين وبالتالي حضارتهم عدة قرون بدء من الالف الرابع ق .م حتى اختقوا من التاريخ في نهاية الالفية الثالثة قبل الميلاد وقد احتلت مكانهم ببلاد الرافدين شعوب اخرى (الاكديون ، البابليون ، الاشوريون) وقد ورثت هذه الشعوب وطورت ما توصل اليه السومريون من تنظيمات سياسية وادارية وقوانين وخاصة منها الكتابة المسمارية نسبة الى المسامير التي كانت تكتب بها على الطين والتي كانت تتخذ من خشب صلب او عظام او معدن ، وهذه الكتابة المسمارية نسبة الى المسامير التي كانت تكتب بها على الطين والتي كانت تتخذ من خشب صلب او عظام او معدن ، وهذه الكتابة تظهر في شكل خطوط شبيهة بالمسامير وقد بدات في الالف 4 ق .م أي حوالي سنة 3600 ق.م ، وكان اختراعها في البداية لدوافع عملية (التجارة والادارة وشؤون الدولة) وبقيت كذلك لعدة عهود قبل ان يقع استعمالها في الفنون والادب والعلوم والميثولوجيا وغيرها ، وتطورت من كتابة

تصويرية الى نظام كتابي تطغى عليه السمات الصوتية ، وكانت هذه الكتابة تكتب من اليمين الى اليسار .

2. مصر : كانت الهيروغليفية اول الكتابات التي ابتكرها المصريون القدماء والتي كانت عبارة عن كتابة تصويرية تستخدم فيها صور البشر والطيور والثديات والنباتات والادوات المختلفة بالاضافة الى وجود علامات ، وكتن عدد الرموز الهيروغليفية حوالي 700 وكانت لها وظيفتان تصويرية وصوتية معا ، ومن ثم تطورت الى الهيراطيقية (خط رجال الدين) التي ظهرت في عصر الدولة الوسطى الفرعونية والتي كانت تستخدم في المعابد والجنازات ، وفي العصر الفرعوني المتاخر تطورت الكتابة الى الكتابة الديموطيقية (الكتابة الشعبية) واستخدمت في جميع نواحي الحياة ، وقد حظيت الكتابة في مصر القديمة بموقع متميز اذ كانت وسيلة للرقي الاجتماعي حيث كانت تفتح امام صاحبها باب التوظيف في الدولة.

3. الساحل الفينيقي : عرف الفينيقيون بكونهم ابدعوا منذ نهاية الالفية والابجدية التي تتركب من 22 حرفا صوتياً وتجدر الاشارة هنا الى ان هذه الحروف ظهرت غير بعيد عنهم في اوغاريت(راس شمرا) وسيناء ، غير ان الفينيقين هم الذين اشتهروا بها اذ قاموا بنشرها على السواحل المتوسطة بدءاً من اليونان في القرن 10ق م .

"ان الفينيقين هم الذين اطلعوا الاغريق على الكثير من العلوم ومن بينها علم الحروف ويبدوا ان الشعوب الاغريقية كانت قبل ذلك تجهل تماماً استعمال الحروف.... فقد اخذتها عن الفينيقين واستعملتها بشئ من التحريف واطلقت عليها اسم الفينيقين (أي الاحرف الفينيقية) - هيرودوت.

لقد اخذ اليونانيون من الفينيقين ليس فقط حروف الابجدية ، وانما ايضا ترتيبها ونطقها مع بعض التحوير حيث اضافوا اليها العلائل واختلفوا في اتجاه كتابتها فكتبوها من اليسار الى اليمين وانتشرت الابجدية من اليونانيين الى لغات اخرى كالروسية والقبطية والاتروسكية واللاتينية.

المسمارية :

الكتابة المسمارية Cuneiform، نوع من الكتابة تنقش فوق الواح الطين والحجر والشمع والمعادن وغيرها ، وهذه الكتابة كانت متداولة لدي الشعوب القديمة بجنوب غربي آسيا ، وأول هذه المخطوطات اللوحية ترجع لسنة 3000ق .م هذه الكتابة تسبق ظهور الابجدية منذ 1500 سنة ، وظلت هذه الكتابة سائدة حتى القرن الأول ميلادي.

وهذه الكتابات ظهرت أولاً جنوب بلاد الرافدين بالعراق لدي السومريين للتعبير بها عن اللغة السومرية وكانت ملائمة لكتابة اللغة الاكادية والتي كان بتكلمها البابليون والآشوريون ، وتم اختراع الكتابة التصويرية في بلاد ما بين النهرين قبل العام 3000قبل الميلاد في العراق وسوريا حيث كانت تدون بالنقش على الواح من الطين او المعادن او الشمع وغيرها من المواد ، وتطورت الكتابة من استعمال الصور الى استعمال الانماط المنحوتة بالمسامير التي تعرف بالكتابة المسمارية ، وأول كتابة تم التعرف عليها هي الكتابة السومرية والتي لا تمت بصلة الى أي لغة معاصرة وبحلول عام 2400 قبل الميلاد تم اعتماد الخط المسماري لكتابة اللغة الاكدية ، كما استعمل نفس الخط في كتابة اللغة الاشورية واللغة البابلية ، وهي كلها لغات سامية مثل اللغتين العربية العبرية ، وتواصل استعمال الخط المسماري لكتابة في لغات البلاد المجاورة لبلاد ما بين النهرين مثل لغة الحطيين (الحيثيين) في سوريا والاناضول واللغة الفارسية القديمة ، وكانت

تستعمل الى نهاية القرن الأول الميلادي ، وتم فك رموز الخط المسماري في القرن التاسع عشر وبذلك تسنى للعلماء قراءة النصوص الادارية والرياضية والتاريخية والفلكية والمدرسية والطلاسم والملاحم والرسائل والقواميس المسمارية ، ويوجد حوالي 130000 لوح طيني في بلاد الرافدين في المتحف البريطاني من الحضارات القديمة ومملكة ماري السورية التي اكتشف فيها اكبر مكتبة في التاريخ القديم وبلاد الرافدين ، وكانت الكتابة المسمارية لها قواعدها في سنة 3000ق.م ابان العصر السومري حيث انتشر استعمالها فدون السومريون بها السجلات الرسمية واعمال وتاريخ الملوك والامراء والشؤون الحياتية العامة كالمعاملات التجارية والاحوال الشخصية والمراسلات والآداب والاساطير والنصوص المسمارية القديمة والشؤون الدينية والعبادات ، وأيام حكم الملك حمورابي (1728 – 1686ق .م) وضع شريعة واحدة تسري احكامها في جميع انحاء مملكة بابل ، وهذه الشريعة عرفت بشريعة حمورابي الذي كان يضم القانون المدني والاحوال الشخصية وقانون العقوبات وفي عصره دونت العلوم ، فانتقلت الحضارة من بلاد الرافدين في العصر البابلي القديم الى جميع انحاء المشرق والى اطراف العالم القديم ، وكان الملك اشوربانيبال (668- 626 ق.م) من اكثر ملوك العهد الاشوري ثقافة فجمع الكتب من انحاء البلاد وخزنها في دار كتب قومية خاصة شيدها في عاصمته نينوي بالعراق ، وجمع فيها كل الالواح الطينية التي دونت فوقها العلوم والمعارف ، وكان البابليون والسومريون الاشوريون في العراق وسوريا يصنعون من عجينة الصلصال Kaolin (مسحوق الكاولين) الواحهم الطينية الشهيرة التي كانوا يكتبون عليها بالة مدببة من البوص بلغتهم السومرية ، فيخدشون بها اللوح وهو لين ، بعدها تحرق هذه الالواح لتتصلب.

والكتابة في اوربا بدات على شكل صور تعبر عن الحياة اليومية ، كبعض النقوش والصور التي عمرها 35000 سنة كما وجدت في كهوف "لاسكو" في فرنسا و"التميرا" في اسبانيا ، وكانت لغة مصورة في شكلها البدائي ، وقد كانت الكتابة في بداية عهدها عبارة عن صور توحي تماماً بما رسم فيها ، ثم تطورت الى صور رمزية توحي بمعني معين ، وكانت هذه الرموز يصعب فهم العامة لها ، فلجئوا الى استعمال رموز توحي باصوات معينة ، وهذه الرموز الصوتية كانت خطوة اساسية في نشوء الابجدية وفي تطوير الكتابة فيما بعد .

ظهرت اللغة الهيروغليفية hieroglyphs لأول مرة في مخطوط رسمي ما بين عامي 3300 ق.م و 3200ق.م وكان يسمى هيروغليفي وكلمة هيروغليفية تعني بالاغريقية نقش مقدس " sacred carving" وفي هذا المخطط استخدمت الرموز فيه لتعبر عن اصوات اولية ، واخذت الهيروغليفية صورها من الصور الشائعة في البيئة المصرية ، وكانت تضم الاعداد والاسماء وبعض السلع ، وفي عصر الفراعنة استعملت الهيروغليفية لنقش او زخرفة النصوص الدينية على جدران القصور والمعابد والمقابر وسطح التماثيل والالواح الحجرية المنقوشة الخشبية الملونة وظلت الهيروغليفية ككتابة متداولة حتى القرن الرابع ميلادي ، وظهرت الهيراطيقية Hieratic كنوع من الكتابة لدي قدماء المصريين ، وهي مشتقة من الهيروغليفية لكنها مبسطة ومختصرة ، وهي مؤهلة للكتابة السريعة للخطابات والوثائق الإدارية والقانونية ، وكانت هذه الوثائق تكتب بالحبر على ورق البردي ، وظلت هذه اللغة سائدة بمصر حتى القرن السابق ق.م بعد ما حلت اللغة الديموطقية محلها.

ظهور الأبجدية :

بداية ظهور الأبجديات المكتوبة في الحضارات القديمة كان عن طريق الحضارات في سوريا وهم الفينيقيون (الأبجدية الفينيقية والأبجدية الايبلاوية والأبجدية الاوغاريتية وهي حضارات ايبلا وفينيقيا واوغاريت.

- الابجدية الاوغاريتية .
- الابجدية الفينيقية .
- الابجدية الايبلاوية.

الابجدية الاوغاريتية :

ابتكر الاوغاريتيون في اوغاريت على الساحل اقدم واكمل الابجديات على الاطلاق عام 1900 قبل الميلاد وتتكون الابجدية من 30 حرفاً وقد تطورت لنظام ابجدي متقن وتعد الاوغاريتية اللغة الام للغة العربية ، ومن كلمات الابجدية الاوغاريتية – اب ، اخ ، نهر ، حلم ، عربة بحر ، حصان ، قرار ، حقل ، حجر ، نعمة، بيت ، آمر ، قتال ، موت ، حرب ، مودة ، سلام ، ارض ، كرم (بحاجة لمصدر) .

الابجدية الفينيقية :

الفينيقيون سكان السواحل الشرقية لحوض البحر الابيض المتوسط ، حوالي سنة 1100ق.م ، الكتابة الفينيقية واستمدوها من المصرية القديمة ، فابتكروا الابجدية الفينيقية وجعلوا لها حروفاً وكل يمثل وصوتاً معيناً ، وهذه الحروف اصبحت سهلة الكتابة وكانت اساساً للكتابة في الشرق والغرب بالعالم القديم ، وعند ما طور الاغريق ابجديتهم التي نقلوها عن الفينيقين حوالي سنة 403ق.م

اصبحت اساساً للابجدية في الغرب حيث اخذ الرومان ابجديتهم عنها ، فاخذوا منها حروفاً وادخلوا عليها حروفاً اخرى وسادت الابجدية الرومانية واللغة اللاتينية بلاد اوربا ابان حكم الامبراطورية الرومانية.

الابجدية الايبلاوية :

الايبلاوين (مملكة ايبلا) في شمال سوريا لغة وابجدية خاصة انتشرت بين حضارات العالم القديم وقد كان لها شان كبير ، وعثر في مدينة ايبلا الاثرية على الآف الرقم والوثائق في اكبر مكتبة عرفتها الحضارات القديمة تضم الواح مكتوبة بعدة لغات منها اللغة الايبلاوية (بحاجة الى مصدر).

كتابات الانكا والازتك :-

وكان للانكا بالمكسيك نظام كتابة يطلق عليه كويبي quipu وهو سلسلة من الخيوط القصيرة والمعقودة كانت تعلق على فترات بحبل معلق طويل . وكانت الخيوط مختلفة الالوان ، والخيوط من نوع واحد ، ومن خلال مسافات هذه الخيوط والعقد استطاع الانكا تسجيل السكان والقوات والضرائب والجزية والمعلومات عن الاساطير والانجازات وكانت الكتابة لدى الأزتك بامريكا الوسطى عبارة عن عن كتابة بيكتوجرافية حيث كانت تكتب برسم او نقش الصور لتعبر عن الحروف او صور صغيرة ترمز للاشياء ومقاطع الاصوات syllables ولا يمكن للبكتورافية التعبير عن افكار تجريدية abstract ideas لكنها كانت مفيدة في تدوين التاريخ والاتصال في شئون الاعمال واثبات الملكية للاراضي وحفظ الانساب .

المروية :-

عرفت اللغة المروية من عدة كتابات اثرية وجدت في وادي النيل ما بين اسوان وسوبا جنوباً . وكانت هذه اللغة تكتب على نهجين هما الهيروغليفية المروية ،

والديموطيقية المروية (الكتابة بالصور والكتابة بالحروف وتتكون الحروف الهجائية للغة المروية من ثلاث وعشرين حرفاً ، منها اربعة حروف معتلة ، وتسعة عشر حرفاً من الحروف الساكنة ، ولم تحل رموزها حتى الآن ، واللغة المروية تنتمي الى اللغات الحامية مثل النوبية القديمة واللغات البربرية في شمال افريقيا واللغات الحامية في شرق افريقيا مثل البجة والغالا والصومال وبعد افل نجم مروي حلت اللغة النوبية محل اللغة المروية في سودان وادي النيل ، ولما وصل المبشرون السودان واعتنق اهله الديانات المسيحية رسمياً في منتصف القرن السادس ، كتبت اللغة النوبية بالابجدية القبطية التي اضاف اليها النوبيون ثلاثة حروف لاصوات لا توجد في اللغتين القبطية والاغريقية وعليه فقد استعملوا اربعة وثلاثين حرفاً لكتابة هذه اللغة تجدر الاشارة الى ان اللغة النوبية مستعملة الى يومنا هذا بلهجات ثلاثة :الكنزية / المحسية / الدنقلاوية، وكان قدماء المصريين والاغريق والرومان يمارسون ، ووجد مدون عليها يجلات باسماء المنفيين من أثينا ،كما دونت عليها نصوص قصيرة وكان العامة يفضلونها على ورق البردي الذي كان مرتفع الثمن ، وكان قدماء المصريين يستخدمون الشقف لهذا السبب ، وظل هذا الاسلوب في النسخ اليدوي متداولاً حتى ايام العرب حيث كانوا يكتبون كلماتهم فوق الرق والجلد والعظام ، وعرفت الكتب بالمخطوطات Manuscripts وفي روما كانت عملية النسخ لعدة طبعات بواسطة العبيد المتعلمين Literate slave وفي القرن الثاني ق.م كان الصينيون كانوا قد اخترعوا طريقة لطباعة الكتب وهذه كانت تطور للطباعة التي كانت تمارس من خلال طبع الرسومات والتصميمات على القماش منذ القرن الاول ، ومما سهل الطباعة لدي الصينيين اختراعهم لصناعة الورق عام 105 ق .م وانتشار الديانة البوذية بالصين وكانت مواد الكتابة وقتها السائدة في العالم الغربي القديم ورق البردي papyrus والرق vellum (جلد رقيق) وهما لا يلائمان الطباعة ، لان ورق البردي هش ، والرق كان يؤخذ من

الطبقة الداخلية لجلد الحيوانات الطازج وكان مرتفع الثمن لكن الورق متين ورخيص.

ورق البردي :-

اشتهرت مصر القديمة بصناعة ورق البردي الذي كان يصنع من نبات البردي حيث كانوا يصنعون منه منذ 4000 سنة ق.م ورق البردي الشهير الذي كانوا يصدرونه لمعظم بلدان العالم القديم ، وكان يستخدم في الكتابة وطول الصفحة 30سم وعرضها 20سم وكان طول اللفافة (الطومار) من 6 -10متر ، وكان الطومار يصنع بلصق الورق معاً وكان يلف حول لوح خشبي او قضيب من العاج ، وكانت الصفحة تصنع من شرائح طولية من سيقان النبات وكان الفينيقيون يتاجرون فيه ويستعملونه منذ سنة 1100ق.م ؟ فكانوا يصدرونه للاغريق منذ سنة 900ق.م .

تاريخ الطباعة:

ظهرت الطباعة : بطبع الكلمات والصور ، والتصميمات فوق الورق او النسيج او المعادن او أي اخرى ملائمة للطبع فوقها وهذا يطلق عليه فنون جرافيك (فنون تخطيطية او تصويرية كالتصوير والرسم والكتابة ، وتتم بنسخ صور بطريقة ميكانيكية ويتم من خلال الطبع من سطح بارز فكان يجري قديماً الختم بالحجر وهذا يعتبر اقدم طرق الطباعة التي عرفت لدي البابليين والسومريين والايبلاوين والاوغارتين والاكاديين والحضارات في سوريا القديمة وبلاد ما بين النهرين وكان يستعمل للاستغناء عن التوقيع على المستندات والوثائق والمعاهدات او كرمز ديني كما في ممالك ماري وايبلا في سوريا وكانت الوسيلة اختام او طباعة ليبصم بها فوق الطين او من الحجر بخدش او نقش سطحه ، وكان حجرة دائرية تغمس في الصبغة السائلة او الطين وكان يطبع فوق سطح ناعم ومستو لطبع ما كتب عليه كصورة متطابقة عكسياً ومقابلة

كما في حضارات الجزيرة السورية ، وقد تم استعمال الاختام الطينية المنقوشة بتصميم بسيط منذ سنة 5000ق.م وكانت تطبع على الابواب المخصصة لحيازة وحفظ السلع كما تم العثور عليها على الاكياس والسلال التي كانت تنقل بنهري دجلة والفرات ، وظهرت اختام كرمة ويرجع تاريخها للاسر المصرية 12 - 15 الصلصال مسطحة او جغرافية الشكل او محفورة بانماط زخارف هندسية تشبكية قائمة على المثلثات المحفورة متماثلة مع تلك التي تم الكشف عنها في المواقع النوبية ، والتي ترجع للنصف الثاني من المملكة الوسطى تصاميم زهرية او لوالبية او القاب او اسماء لبعض صغار الموظفين او من ذوي المناصب العليا في الحكومة مثل نائب الحاكم او المبعوث الملكي ، وفي كرمة بالنوبة اكتشفت اختام تسلط ضوءاً على العلاقات التي كانت متطورة بين كرمة ومصر ن ويرجع تاريخها للاسر المصرية 12 -15 ومن بينها المحفورة متماثلة مع تلك التي تم الكشف عنها في المواقع النوبية ، والتي ترجع للنصف الثاني من المملكة وكانت من تصاميم زهرية او لولبية او القاب او اسماء لبعض صغار الموظفين ومن ذوي المناصب العليا في الحكومة مثل نائب الحاكم او المبعوث الملكي ، كما وجدت اختام مغطاة بنقوش حيوانات او باشكال أو اسماء ملكية يرجع تاريخها للاسرة المصرية 15م وخلال سنتي 2200ق.م ازدهرت التجارة بين بلاد الرافدين والهند عبر الخليج ، وكان أهم التجارات اختام العلامات الدائرية التي عرفت بالاختام الفارسية الممهرة بالحيوانات وتتسم بالتجريدية و بعضها كان عليه الثور المحدب وكتابات هندية وكانت مصنوعة من الحجر الناعم وكان لها نتوء مثقوب لتعليقها ومنذ حوالي سنة 2000ق.م استبدلت الاختام الخليجية الفارسية باختام دلمون وكان نتؤها اقل ومحززة بثلاثة خطوط متوازية.

وكان بداية الطباعة الميكانيكية سنة 200م عند ما اخذ الصينيون يحفرون الكتابة والصور البارزة فوق قوالب خشيبة ، وكان كتاب البوذي المقدس يطبع عام 972م ، في 130 الف صفحة بالقوالب الخشبية وتطورت الطباعة من كليشهات خشبية صور عليها نص الصفحة بالكامل الى طريقة التجميع لحروف المونوتيب المتحركة وترصيصها في قوالب (شاسية).

ولأن الابجدية الصينية تضم من 2000- 40 الف حرف منفصل ، لهذا كانت الطباعة بالحروف تواجه مشكلة ، لهذا لم تتبع الحروف المنفصلة وهذه المشكلة واجهت الكوريين في القرن 14م وظلوا يتبعون الطريقة التقليدية بالطبع بقوالب الخشب المنقوشة نقشاً بارزا ، وفي اوربا صنعت الحروف البارزة والمتحركة وفي منتصف القرن 15 ظهرت آلة الطباعة على يد الالماني يوهان جوتنبرج لتتطور للطباعة الحديثة التي تطبع بها الصحف والكتب بالملايين على الورق وهذا كان سبباً في تطور الحضارة وانتشار المعرفة بشتى لغات اهل الارض ... وكان كالذين ينطقون .

الكتابة الجيدة مثل الموسيقي الجيدة لها إيقاعها وسرعتها ودقتها وتدفقها وانسجامها وانسيابها ، وكما للموسيقي قوانينها التي تحكم حركتها ، كذلك للكتابة قوانينها وأعرافها.

والقواعد الأساسية للكتابة قوانينها وأعرافها، والقواعد الأساسية للكتابة المؤثرة لا تختلف باختلاف نوع الكتابة ، ولا باختلاف الغرض منها ، لان الهدف من الكتابة أساسا هو الاتصال بفاعلية أي التأثير في الآخرين.

فالتأثير في الآخرين هدفنا دائماً سواء ونحن نكتب خطاباً يقراه فرد واحد ، ومذكرة إدارية ، أو تقريراً يطلع عليه عدد محدد في الأفراد ، أو مقالا تبعث به إلى

صحيفة أو قصة أو رواية يقراهـا إلا في الأشـخاص في كـل الأحـوال لا يتحـول بـصرنا عـن مـستقبل الرسالة الإعلامية ، ولا عما نريد للرسالة ان تحدثه لدي القارئ .

وهذه الكتابات المؤثرة محكومة بقواعد وضوابط محددة تـتحكم في عمليـة بنائهـا وتكوينهـا لتخرج بالشكل الذي يوفر لها صفة التأثير .

هناك الضوابط الخاصة باللغة ، وقد حلل (هكسلي) سر الكتابة العظيمة بقولـه : ان الكتـاب العظام كانوا عظماء حقـا لأنهـم في المقـام الأول اكتـسبوا مفـاهيم واضـحة وحيـة عـن جانـب مـن الجوانب العديدة للإنسان أو الأشياء.

وفي المقام الثاني أنهم يتجشمون متاعب لا نهاية لها في تجسيد هـذه المفـاهيم في لغـة مهيـأة تماماً إلى أذهان الآخرين.

وفيما يلي بعض الضوابط الخاصة باستخدام الكلمات والجمل والفقرات :-

1. تجنب استخدام الكلمات التي تعطي أكثر من معنى
2. تجنب الكلمات المعقدة الصعبة
3. الأولوية الأساسية للتعبير عن الفكرة
4. ملاحظة سلامة التركيب اللغوي
5. ملاحظة أن مجموع الجمل تكون الفقرة . ومن مجموع الفقرات يتكون المقال أو الموضوع .

وأهمية الفقرة إنما تساعد القارئ على القراءة ركز عـلى الفقـرات القـصيرة وتجنـب الفقـرات الطويلة ، ويجب أن تكون كل فقرة مستقلة بمضمون ما وان تتضمن كل فقرة جديداً عـما قدمتـه في الفقرة السابقة وان تكون واضحة ومفهومة سلسة.

أما القواعد العامة للكتابة الفعالة فتشمل :-

1. الاكتمال : أي محتوى الرسالة الإعلامية على كل المعلومات أو الحقائق التي يحتاجها القارئ ليقوم برد الفعل الذي نتوقعه .
2. الإيجاز: الإيجاز مرحلة وسط بين الاختصار المخل والتطويل الممل ، وهو يساعد على إبراز المعنى المقصود وتوضيحه
3. الدقة : الدقة تعنى التحديد وتلافي الأخطاء ويشمل ذلك توضيح المفاهيم والمصطلحات ومراعاة الدقة في الترجمة والتأكد من صحة الأسماء والدقة في استخدام الأرقام والتواريخ .
4. الموضوعية : وتعني فصل الرأي عن الحقيقة ، وتحقيق النزاهة والتوازن والحياء بمعنى عدم التحيز وكذلك البعد عن التحريفات المتعمدة
5. البساطة : الكتابة البسيطة التي يسهل على الجماهير استيعابها وفهمها ، كما إنما تتمشى مع قيم المجتمع وعاداته وتقاليده
6. الوضوح : وهو نوعان : وضوح التعبير أي وضوح التركيب اللغوي وبساطته وشفافيته وخلوه من التعقيدات والزخارف ثم وضوح المضمون أي ان يكون واضحاً في التفكير والتعبير معا ، وان تكون صادقاً مع الفكرة ، وان تخرجها بالدقة الواجبة كما هي في نفسك .
7. المناسبة : وتعنى موافقة اهتمامات القارئ والإيجابية وعدم تنفير القارئ وتخويه واستخدام الكلمات الايجابية والمشجعة .
8. التأكيد : ويستخدم لإبراز معان معينة أو التأكيد على معان محددة ذات دلالة

التخطيط للكتابة المؤثرة :-

الكتابة المؤثرة رحلة ذات هدف ، لابد من تخطيط يجذب القارئ إليها ، ويربطها به ربطاً متيناً والخطة التي يضعها الكاتب تبدأ من لحظة التفكير من اختيار الموضوع المناسب ، وتجميع المعلومات اللازمة لكتابة وفي نفس اللحظة ، ولماذا؟ والى مدى سيكون اهتمامهم به ؟ وأيضا ماذا يريد هو كتابته ؟

ثم ينتقل الكاتب إلى مرحلة تالية وهي التفكير في تكنيك الكتابة ، فيجدد أسلوب تسهيل الأفكار ، والملامح العامة للمقدمة والجسم والخاتمة وذلك قبل مرحلة التنفيذ الفعلي للكتابة .

وفي هذه المرحلة نلاحظ ان التكنيك يختلف باختلاف الموضوعات والأنماط المستخدمة للتحرير ، وباختلاف الجمهور ، وأيضا وفقاً للأهداف المحددة التي يهدف إليها الكاتب كما تمتزج في هذه المرحلة الأصول بالأسس ، والقواعد العلمية للكتابة المؤثرة بالخبرة والتجربة والممارسة والاستعداد الشخصي لكاتب بالإضافة إلى المهارات المكتبية ، وبخاصة فيما يتعلق بأسلوب الكتابة وطريقة عرض المعلومات ، بحيث يمكننا القول بأنه لا توجد طريقة محددة للكتابة طرق عديدة متنوعة وفقاً لقدرات الكاتب ، وتتضمن عملية التخطيط للكتابة المؤثرة عدة خطوات أساسية أهمها :-

1. تجديد الأهداف والأولويات : نقطة البداية لممارسة نشاط الكتابة ، هو أن هذا السؤال هي التي ستوجه مختلف أوجه نشاطاتنا التالي ، وستجدد لنا قدر النتائج التي تحصل عليها .
2. تحديد الجمهور : عند ما نفكر في وضع خطة لموضوعك فأنت تفكر في العلاقة بينك وبين قرائك أساساً ، في مدى إحساسك بهم وإحساسك بنفسك وبأفضل

كيفية لإعداد الرسالة أو بمعنى آخر ، تحديد كيف تكتب لهم ؟ وكيف تضع لنفسك في رؤوسهم ؟

3. اختيار فكرة الموضوع : في مجالات الكتابة الإبداعية والإعلامية ، فان الحصول على الفكرة بعد مشكلة أساسية تقتضي من الكاتب والصحفي ان يقدح فكره للحصول على الفكرة التي تصلح لكي تتحول إلى مادة للكتابة ، ومن الضروري هنا ان نشير إلى أهمية تفاعل الكاتب مع الأفكار التي اختارها وذلك من خلال التفكير وتأملها ومزجها بخبراته وتجاربه وثقافية ، كمدخل لإقناعه هو شخصياً بها وحتى تخرج من ذهنه متوثبة ملئه بالحياة والحيوية .

4. التخطيط لجمع المادة الإعلامية : المشكلة الأساسية ليست في مجرد الحصول على المعلومات اللازمة للكتابة المؤثرة وإنما في وزن وتقييم وتقدير هذه المعلومات حتى لا تخرج منها بشئ متناقض أو مشوش أو غامض ، فتفقدك بذلك بكتابتك ما تريده لها من دقة ووضوح وموضوعية.

5. تحديد التكنيك الأمثل للكتابة : الكتابة المؤثرة هي فن تحويل الأفكار والأدلة والمشاعر والاتجاهات إلى مادة واضحة ودقيقة ومفهومة.

وشخصية الكاتب لا تتكامل إلا بتوافر عنصري الفكر العميق والأسلوب السلس.

ويتضمن تحديد التكنيك الأمثل للكتابة عدة خطوات هي :-

1. تحديد بؤرة الارتكاز للموضوع
2. تحديد أسلوبه الخاص لضمان الوحدة للموضوع
3. تحديد قوالب البناء الفني للموضوع

4. تحديد الأسس العالمية للتحرير والصياغة الأسلوبية والعوامل المؤثرة فيها والمراجعة والتقويم .

تطوير مهارة الكتابة

هناك عدد من العوامل التي يجب مراعاتها لزيادة مهارة الكتابة وهذه العوامل هي:

1. يجب مراعاة عناصر التكاليف المرتبطة بالكتابة وبالتالي فيجب ان نسال انفسنا في كل مرة نعد في خطاباً أو أوامر ....الخ .

   هل هذا الخطاب ضروري حقيقة ؟

   هل هذا الخطاب كافي ؟

   هل هذا الخطاب فعال ؟

   هل يوجد بديل آخر للاتصال دون استخدام هذا الخطاب ؟

2. يتعين عند الكتابة تقسيم الرسالة او الخطاب الى فقرات من حيث المقدمة والمحتوى والنهاية.
3. اجعل مقدمة الخطاب بسيطة ؟
4. استخدام الكلمات البسيطة وتجنب الكلمات الثقيلة عند الكتابة .
5. تجنب التكرار .
6. لا تستخدم الكتابة في الرسائل والاتصالات التي يكون فيها نفل.
7. احسن تقديم الرسالة مع استخدام اللغة الاقتصادية .
8. حدد الغرض الرئيسي من كل خطاب .
9. قسم الخطابات والرسائل الى اربع مجموعات .

- مجموعة خاصة بالمعلومات الروتينية أو رسائل الاخبار .
- رسائل الرفض أو الإخبار السيئة .
- رسائل الاقناع والتحرير .
- رسائل خاصة بالمشاركة في ممارسة اعمال معينة .

10. احضر خاصة بالمشاركة في ممارسة اعمال معينة .
11. نظم دورات تدريبية اذ لزم الأمر لتحسين مهارات الكتابة .



الفصل الثالث

الشفرات غير اللفظية كمهارات اتصال

الفصل الثالث

الشفرات غير اللفظية كمهارات اتصال

يهدف هذا الجزء من المقرر على الوقوف على العمليات الإتصالية التي تتم عن طريق الإشارات غير اللفظية وكيف يمكن استغلالها كأدوات أو مهارات اتصالية؟

حيث نجد ان الإشارات غير اللفظية تقوم بدور بارز في عملية الاتصالات والعلاقات الإنسانية

فعلى الرغم من إننا قد لا ننطق بكلمة واحدة ، فان مظهر الأفراد ، ولباسهم ، وأعمالهم ، وتحركاتهم ، وأوضاعهم ، وتوقيت حركاتهم ، كلما قدمت أساساً لمعلومات لها تأثير على السلوك .

الإدراك والإنتباه:

هنالك ارتباطات كثيرة للرموز غير اللفظية بأنظمة اللغة اللفظية ، ولعله من الجدير بالملاحظة تناول عدد من أوجه الاختلاف فيما بينها قبل ان نتناول بالشرح أوجه الاتفاق والتشابه.

يتركز الاختلاف الأول في عدم الوعي والاهتمام العام بالرموز غير اللفظية مقارنة بالرموز اللفظية ، وربما كان الاختلاف أكثر وضوحاً إذا أخذنا في الاعتبار التباين في الأسلوب الذي يتم به التدريب على هذين النوعين من الرموز أثناء دراستنا في المدارس.

ويبذل كثير من الجهد في حال تعلم اللغة اللفظية ، لتأمين تعليم الطلاب قواعد النطق والنحو والدلالة والتطبيق ، باعتبارها جزءاً من تعليمهم النظامي ، وتتاح

للدارس فرص كثيرة وخبرات موجهة للتمـرين عـلى اسـتخدام اللغـة المكتوبـة والمنطوقـة في جميـع مستويات التعليم ، وفي الحقيقة ان القدرة على استخدام الرموز اللفظية هـي مـن الأهميـة بحيـث تعتبر من المهارات الأساسية.

وبالمقارنة ، لا تلقي الرموز غير اللفظية إلا القدر اليسر في الاهتمام في اغلـب المـدارس ، بأنهـا متضمنة في المناهج بصورة عامة كأجزاء منها ، ولا توجد مهارات للتدريب عليها إذا قورنت بالإنشاء والأدب والخطابة ، من ان هذه المجالات لها أهمية واضحة عند التعامل وجهاً لوجه.

ان اهتمامنا بالرموز اللفظية أكثر من اهتمامنا بالرموز غير اللفظية يبين لنـا اختلافـات أخـرى بين هذين النوعين من الرموز ، ولعل أول هذه الفروق وأكثرها وضوحاً أننـا تهـتم بـالرموز اللفظيـة بدرجة أكبر ، لأن قواعد اللغة وتراكيبها محددة يسهل استيعابها ، إذا قورنت بطبيعة غالبية الرمـوز غير اللفظية التي لم يتم الاتفاق على تحديد قواعدها وأسسها.

وحيثما كانت اللغة ، فان الوثائق الخاصة بها كالتراكيب والقواعد والأنماط اللغوية نجـدها في مصادر مختلفة مثل المعاجم ، كتب وأدلة البيانات والبديع والنحو وما شابهها ، و بالمقابل لا توجـد معاجم وأدلة تبين لنا قواعد السلوك غير اللفظي ن فيما عدا بعض الكتيبات التي تـشير إلى طريقـة معاملة الناس ، واختيار اللباس المناسب ، والحركات الملائمـة ، ولكـن لـيس لهـذه الأدلـة والكتيبـات مصداقية معاجم اللغة اللفظية ودقتها ومكانتها.

وهناك اختلاف آخر بين الرمـوز اللفظيـة وغـير اللفظيـة يكمـن في اسـتخدام كـل منهما ، ففي حين ان كل الأفراد يمكن ان يوجهوا اهتماماً واضـحا للمظهـر بـشكل عـام و؟؟؟؟ و إيماءاتهم نجد أنهم يبذلون جهداً اكبر في التخطيط للرسائل اللفظية وتنفيـذها

في رصد تأثيرها على الآخرين ، ويمكننا أن نقول ان اللغة تستخدم أكثر من الرموز غير اللفظية في محاولات إرسال رسائل ذات هدف محدد ، وهذا عامل إضافي يشرح السبب في إننا نهتم بالمقدرة اللفظية أكثر من اهتمامنا بالمقدرة غير اللفظية.

ولقد اعتبرت أنماط استخدام اللغة منذ زمن طويل أنها مسائل عامة واجتماعية ، وإنها تتطلب التدريس والتوضيح ، وفيما عدا عيوب الكلام أو مشكلات النطق والتي تعتبر مسائل خاصة ، بينما القضايا التي تتعلق بمظهر إنسان ما مثل طريقته في التعامل وحركاته وما إلى ذلك ، فإنها تعد عموماً أمور شخصية وخصوصية ، وهي لا تشكل موضوعات تتطلب مناقشة أو تحليلا في المدارس أو في أي مكان عام ، وخلاصة القول أنه ربما كان للأسباب السابقة و غيرها يزداد الاهتمام بالدراسة المنظمة للغة وأنماطها وأكثر من دراسة السلوك غير اللفظي.

وفي العقود الأخير فقط برز الاتصال غير اللفظي بوصفه مجالاً يستحق الدراسة و موضوعاً عاماً كرس له العديد من المقالات والكتب .

وهناك اختلاف جوهري آخر بدا يزداد الاهتمام العالمي به مؤخراً ، وهو ما يتعلق بمكان مركز الأنشطة غير اللفظية في الدماغ.

فقط لاحظ الباحثون ان الجزء الأيسر من الدماغ هو مركز نشاط عمليات اللغة ، وان الأنشطة الأخرى التي تتطلب عمليات متسلسلة أو متتابعة أو منطقية كالرياضيات تعتمد على نصف الدماغ الأيسر ، وعلى العكس من ذلك فان نصف الدماغ الأيمن يؤدي دوراً مهما في التعرف على ملامح الوجه والقوام والجسم وفيما يتعلق بالفن والموسيقي وغيرها ، مما يتطلب التكامل في العمليات العقلية والإبداع أو التخيل .

وقد أظهرت الدراسات مثلاً ان بعض الأفراد الذين حدث لهم ضرر أو إصابة في نصف الـدماغ الأيمن وجدوا صعوبة في الإدراك المكاني والعلاقات المكانية ، والتعرف على الأشياء المتشابهة والوجوه المألوفة والمناظر الطبيعية المتماثلة.

كما أظهرت أبحاث أخرى تتعلق بتخصصات نصف الدماغ الأيمن انه قد ثبـت حتـى في حالـة إصابة مراكز اللغة في النصف الأيسر إصابة بالغة بحيث يصعب على المصاب ان يتكلم بسهولة نجد انه يستطيع الغناء بكفاءة وبلا معاناة.

ويوجد دليل قاطع على ان هنالك تباينا إلى حد ما فيما يختص بوظائف كل من نصف الدماغ وكن قيد الجسم والتحديد هو مدى كون اختلافات في المراكز حيث تعالج المعلومات اللفظية وغـير اللفظية هي دلائل على اختلافات جوهرية كثيرة في الطريقة التي يعالج بها الدماغ هـذين النـوعين من المعلومات .

أوجه الشبه بين الرموز اللفظية وغير اللفظية:

1. الاستخدامات المتعددة :

تستخدم اللغة لنقل رسالة هادفة أكثر مما تستعمل الرموز غير اللفظية ، ولكن نوع البيانـات لكليهما يمكن إنتاجهما ونقلهما ، أما عن قصد أو غير قصد ومثال ذلـك انـه يمكـن للفـرد ان يبتـسم ليدل على صداقته تماما كما يفعل حيثما يستخدم اللغة للتعبير عن هذه الصداقة .

2. القواعد والأنماط:

على الرغم من ان تراكيب أنماط الرموز غير اللفظية اقل تحديداً أو تخصيـصاً مـن تراكيب أنماط اللغة ، فانه يمكن تحديـد القواعـد والأنمـاط مـن خـلال الاتـصالات غـير اللفظية بعض هذه القواعد يتعلق بتكوين البيانات غير اللفظية وبعضها بالطرق التـي

تعـبر بهـا عـن العواطـف ، وبعـضها ضروري نفهـم أهميـة المـؤثرات التـي يـصددها الآخرون.

ويمكن ان تشبه القواعد الخاصة بتكوين العديد من السلوك غير اللفظي مثل المصافحة بالصوتيات أما القواعد التي تبين تسلسل هذه المؤشرات غير اللفظية فيما بينها فيمكن اعتبارها نوعاً من بناء الجمل ومثال ذلك ما يحدث من سلوك حيث تقابل أنسانا أول مرة.

كما توجد كذلك أنماط دلالية لكثير من السلوك غير اللفظي يمكن وصفها بالشمول ويمكن تعريفها وتحديدها ، وكذلك العرف الذي اصطلح عليه ، مثل متى وكيف تستخدم تلميحات أو إشارات خاصة ، ويعد ذلك نوعاً من الممارسة التطبيقية للرموز غير اللفظية.

وكما هي الحال في الرموز اللفظية ، فان بعضاً من القواعد والأنماط تعتبر عامة في سلوك جميع الأفراد ، بغض النظر عما بينهم من الفروق الشخصية والثقافية ، وعلى سبيل المثال فان دراسة التعبيرات الوجيهة تبين لنا ان هناك علاقة يمكن التنبؤ بها بين العواطف ، مثل : الفرح، الحزن ، الغضب ، أو الخوف ، والحركات المميزة لعضلات الوجه ، وكذلك الإيماءات مثل هزة الرأس التي نربطها بكلمة (نعم) و(لا) ، تبدو هي الأخرى عامة ، وان كانت معانيها الدقيقة ليست كذلك ، ان هذه الأنماط المشتركة ترجع إلى حد كبير إلى قدرات فسيولوجية ومعرفية عامة لدى عموم أفراد الجنس البشري.

والى جانب الخصائص والصفات العامة لنظم الرموز اللفظية وغير اللفظية ، هناك أنماط وقواعد عديدة أخرى تختص بإقليم معين أو بجماعة مهنية أو ثقافية أو بفرد بعينه.

العلاقة بمصادر البيانات الأخرى :

ويمكن لأي نمط من مختلف أنماط السلوك اللفظي أو غير اللفظي الذي ذكرنا كاللغة ، واللغة المصاحبه ، والمظهر ، والحركة ، الإيماءات ، والتعبير الوجهية وما إلى غير ذلك من أنماط أن يحل محل الأخر عند التعبير عن أي علاقة إنسانية متبادلة بين فردين ، فأولا يمكن لأي نمط منها ان يستخدم مكان نمط آخر للتعبير عن تلك العلاقة ، كان يقول فرد لآخر (تفضل بالجلوس)، أو أن يشير إليه ناحية مقعد موجود أمامه ، كما يمكن أن يستخدم أكثر من نمط من تلك الأنماط معاً وفي آن واحد للدلالة على تعبير معين ، كأن يقول فرد لآخر(تفضل ، كم أنا سعيد برؤيتك) وفي ذات الوقت تنم ملامح وجهة عن ابتسامة السعادة ، كذلك قد تحمل تلك الرموز اللفظية وغير اللفظية معاني متناقضة ، ويبدو ذلك جلياً حين يخبرك فرد ما بمدى اهتمامه بكل كلمة تقولها له في الوقت الذي ينشغل عنك بمتابعة مسلسل تلفزيوني ، أو لوحة فنية معلقة على الحائط في ناحية أخرى.

أنماط الرموز غير اللفظية

في هذا الجزء سنركز نقاشنا على خمس فئات عامة من المؤشرات (التلميحات) غير اللفظية ، وهي المظهر ، والحركة ، واللمس ، واستخدام المكان ، واستخدام الزمان .

أما مناقشة متى وكيف تصبح البيانات اللفظية وغير اللفظية معلومات ذات دلالة لسلوك الآخرين.

المظهر:

غالباً ما يقال : (ان الجمال لا يعدو الجلد الخارجي وحده) ومع ذلك هذا القول لا يصح علي إطلاقه ، فان البيانات التي على السطح تؤدي دوراً هاماً في الاتصال بين الناس ، خاصة إذ لم تتوافر لدينا مصادر أخرى للمعلومات.

عند تكوين الانطباع الأول بصفة خاصـة ، يكـاد يكـون المظهـر هـو المـصدر الأسـاسي الوحيـد للمعلومات ، وربما كانت من الشواهد المثيرة التي تؤكد أهمية المظهر تلك الدراسات التـي أجريـت لتحديد ما يفضله كل جنس من الشباب في الجنس الآخر ، حيث بينت أن الجـمال والجاذبيـة أهـم من العوامل الأخرى ، مثل : المعرفة ، تقدير الذات التفوق الأكـاديمي ، القـدرة ، وقـوة الشخـصية ، والشعبية ، في حب الرفقاء بعضهم بعضا ، وهناك دراسات أخرى تؤكد أن الجاذبية الجسدية ليست مهمة لاختيار الرفيق وتفـضيله ، بـل أنهـا في الغالـب تنبـئ عـن كيفيـة النجـاح والـشعبية والـروح الاجتماعية ، والجاذبية للجـنس الآخـر ، والقـدرة عـلى الإقنـاع والاسـتمتاع بالحيـاة أيـضا ، ان عـدد العوامل المشتركة في إبراز المظهر كثير ، منها : الوجه ، العينات ، القوام ، والبنية الجسدية ، الثيـاب ، والزينة.

الوجه والعينان :

عند ما نفكر في وجه الإنسان ننظر إليه ككل ، أكثر من نظرتنا إلى تعبيراتـه وقـسماته المميـزة التي يتكون منها ذلك الوجه

والوجه : في مجموعة يكون نظاماً متكاملاً ، فالجبهة ، والعينان والأنف ، والأذنان، والشفتان ، والذقن والفم – توجد فيما بينها علاقة متبادلة ، بحيث تؤدي جميعاً أعمالاً وظيفيـة ، لا يمكـن لأي منها ان يؤديها وحده ابداً ، بالإضافة إلى ما يـسهم بـه منهـا مـن أهميـة في المظهـر الكـلي للوجـه ، وتؤدي تعابير الوجه دوراً هاماً بوصفها مصدر للبنيات المتعلقة بالحـالات الانفعاليـة للإنـسان ، بـل ربمـا كانـت أهـم مـصدر لهـا مثـل : حـالات الفـرح ، والخـوف ، والدهـشة ، والحـزن ، والغـضب ، والاشمئزاز ، والازدراء ، أو الاحتقار ، والاهتمام . وغالباً ما تكون مـشاعرنا ، عـلى حـد القـول المـأثور (مكتوبة بوضوح عـلى وجوهنـا) ويعتقـد البـاحثون ان دور الوجـه بالنـسبة للعاطفـة أمـر مـشترك

لدي كل أفراد الجنس البشري وفي وصفه لما اصطلح على تسميته بـ(النظرية الثقافية العصبية لتعبيرات الوجه) يقول بول ايكمان: (ان ما هو عام أو مشترك بين أفراد الجنس البشري من تعبيرات الوجه هي الأوضاع المعينة التي تتخذها عضلات الوجه عند ما يعبر الشخص عن انفعال معين) أما الحوادث والظروف الخاصة التي تثير عواطف مختلفة فهي تختلف من إنسان لآخر ، ومن ثقافة لأخرى.

فالعواطف التي تثيرها المآتم وحالات الوفاة مثلا تختلف كبيراً من شخص لآخر تحت تأثير شخصية الفرد ، وفي إطار ما هو شائع من تقاليد في الثقافة المعينة.

وكذلك تختلف العادات والقواعد الخاصة بالتعبير عن الانفعالات المعينة من شخص لآخر ، ومن ثقافة لأخرى ، فقد تقتضي هذه التقاليد ان نبالغ في التعبير عن انفعالاتنا ، أو نحاول إخفاء حقيقة شعورنا أو نظهر غير ما نبطن ، ويمكن للفرد ان يبالغ في إظهار الحالة الانفعالية أو يخفيها ، مثال ذلك : عند ما يعلن صاحب العمل على مسمع من (الموظف) انه سوف يزيد راتبه زيادة كبيرة ، لكن يتضح ان الزيادة اقل من ثلث المبلغ الذي يتوقعه الموظف.

تحديق العين:

ربما تكون العينان من أكثر عناصر الوجه تأثيرا في عملية الاتصال كما تشير إلى ذلك ملاحظة (السورث Ellsorh) وعند ما كنا أطفالا سمعنا كثيراً أنه (ليس من الأدب ان نحملق في عيون الآخرين) وكان الأهل يذكروننا بهذه القاعدة عند ما شببنا عن الطوق ، وإذا وقفنا عند إشارة المرور ولاحظنا في السيارة القريبة أو المحاذية لنا شخصاً يستحق الانتباه والاهتمام ، فإننا (نسترق النظر) إليه دون ان نشعره بأننا ننظر إليه ، مثل ذلك حين ننظر دورنا عند البقال ، أو حين نكون جلوساً في احد المطاعم ، أو

في أي مكان عام آخر ، فإننا نسترق النظر لمن هم حولنا في الوقت الذي نتظاهر فيه إننا لا نتعمد النظر إلى هؤلاء الناس قط .

ان القاعدة التي نطبقها في الواقع بوصفنا راشدين هي (ليس من الأدب في شئ ان نحملق في أناس لا نعرفهم جيداً ، ما لم نقم بذلك دون ان نشعرهم بأننا ننظر إليهم ، ولكن إذا لاحظ الآخرون ذلك منا فمن الضروري في هذه الحالة ان نتظاهر بأننا ما كنا ننظر إليهم ، إلا إذا كان قصدنا ان نتصرف بطريقة تخالف توقعات الآخرين)

ان قواعد التقاء النظرات عن طريق العين بين الأصدقاء والمعارف تختلف تماما عن تلك التي تطبق مع الغرباء ، ان تحديق الشخص في صديقه الحميم مقبول بل أنه مما قد يتوقعه الصديق منا ، وحتى إذا تحدثنا إلى شخص نعرفه معرفة سطحية فمن الضروري تبادل النظرات معه إلى حد ما ، وفي مثل هذه الحالة يمكن للنظرات المتبادلة ان تساعد على فهم الأفكار المتضمنة في موضوع المناقشة ، والتي يمكن ان تؤول هذه النظرات على أنها دلالات على الاهتمام والانتباه ، في حين ان نظرات طويلة قد تحدث بين الأصدقاء الحميمين على فترات وان كان لا يصاحبها كلام .

هناك حالات عديدة تحدق فيها العين اختياراً ، مثلا : عند ما يلقي المحاضر سؤالا على جمهور المستمعين ، فكل منهم يمكنه ان يختار ليشارك في الإجابة أو يتجنب نظرة المتحدث ، ومن المرجح ان يطلب للإجابة عن السؤال - الشخص الذي ينظر إلى المتحدث أكثر من ذلك الذي ينظر بعيداً عنه ، ونفسر هذا السلوك غير اللفظي على انه رغبة في الاتصال اللفظي ، وفي حالات أخرى تلتقي نظرات العيون بصورة اختيارية ، مثلما يحدث في الاستقبال ، أو المقصف ، أو الطائرة ، أو القطار ، أو مواقع العمل الأخرى - حيث تلتقي نظراتنا بنظرات الآخرين ، أو نتجنب النظر إليهم بشكل منتظم.

ومع ان السلوك المتعلق بنظرات العين له أهمية في الاتصال البشري ، فان الكثيرين منا لا يلقون بالاً لهذا السلوك ، ولا يعملون على تصنيفه أو تعريفه بشكل دقيق ، وقد قدم لنا الذين قاموا بدراسة هذا الجانب المحدد من السلوك غير اللفظي ، عددا من المصطلحات التي تساعد على وصفه ، وانه يمكن التمييز ، مثلاً بين حالتي تماس الوجه وتماس العين(تحديد العين) ، فالأول يشير إلى النظر وجه إنسان آخر والتحديق المتبادل يشير إلى تبادل النظر بين شخصين كل منهما ينظر إلى وجه الآخر .

إن تجنب النظر يشير إلى ذلك السلوك الذي يتجنب فيه المرء عمداً نظرات الآخرين ، بينما يشير تعبير (إشاحة النظر) على الحالة التي لا ينظر فيها الإنسان إلى إنسان آخر دون قصد .

وحيثما يتم النظر ، نحو شخص ، أو موضوع ما ، ولأي فترة زمنية ، وتحت أي ظروف ، وهل كانت النظرة من طرف واحد أو متبادلة ، وسواء شغلنا بنظرة خاطفة ، أو تعلقنا بنظرة لا مبالاة ، أو بنظرة جانبية ، و أيا كانت النظرة فهي في كل هذه الحالات تشكل أساساً للاستنتاج حول اهتمامات الناظر ومقاصده وأهدافه وحتى اتجاهاته ، ويمكن ان يكون سبب النظرة ، هو الملاحظة والتوجيه ، والتدقيق ، والإخفاء ، والتجنب ، أو نشد تهدئه الأمور .

لقد عرض الباحثون لدلالة النظرة الأولية للعين على أنها تؤدي إلى تنظيم التفاعل الداخلي ، والتقاء النظرات يدل على رغبتنا في التفاعل مع الآخرين ، وانعدام ذلك يقلل من ترجيح احتمال حدوث هذا التفاعل سواء أكان حدوث ذلك مصادفة أم عن قصد ، وبينت دراسات أخرى ان نظرة العين تلعب دوراً هاماً في الجاذبية الشخصية ، وعلى وجه العموم فان الحديث والمشاعر الإيجابية نحو شخص ما يصاحبها في العادة كثرة التقاء النظرات ، وربما كان هذا السبب في افتراضنا الأشخاص الذين ينظرون إلينا

يكونون منجذبين إلينا ، بل وذهبت دراسات أخرى أبعد من ذلك إلى حد القول بـان الأفـراد الـذين يشغلون بدرجة عالية من تبادل النظرات يكونون عادة أكثر تأثيرا وفاعلية في تعاملهم مع الآخرين.

لقد أظهرت الدراسات عدداً من العوامل ذات العلاقة بمدى تحقيق العين ، بما في ذلك المسافة ، الخـصائص الطبيعيـة ، الشخـصية ، الموضـوع ، الموقـف ، والخلفيـة الثقافيـة ، واسـتنادا إلى هـذه الدراسة يمكننا ان نتنبأ بان التقاء النظرات يزداد عند ما يكون الـشخص بعيـداً عـم الآخـرين ، وإذا كان موضوع الحديث غير شخصي ، وإذا كان هناك اهتمام كبير باستجابات الـشخص الآخـر يحـدث مزيد من التقاء النظرات عند ما يحاول الفرد الهيمنة أو التأثير في الآخرين ، كما يحدث ذلك حيـنما يكون الشخص منتمياً إلى ثقافة تؤكد على أهميـة اسـتعمال لغـة العيـون خـلال المحادثـة أو أنـه لا يباري في ذلك باذلاً جهده ، مفـضلاً ان يكـون مـستمعاً أكـثر منـه مـتكلماً ، أو حيـنما يكـون الفـرد معتمداً على الشخص الآخر .

ونتوقع ان يقل تبادل النظرات عند يكون الشخص قريباً منـا أو عنـد مـا نـناقش موضـوعات ذات اهتمام للطرفين ، أو إذا كان ما نتحدث عنه قريباً منا ، أو إذا كنـا غـير مهتمـين بـردود أفعـال الآخرين ، أو عند ما ينتابنا شئ من الحرج ، وبالمقابل يوجد مثل هذا التأثير للنظرات عند ما يكـون الفرد مذعناً أو مطيعاً أو خجولاً ، أو حزيناً ، أو حيياً يحاول إخفاء شئ ما أو يكون في منصب اعـلي من منصب الشخص الذي يتحدث غليه، عندها فان تبادل النظرات يكـون اقـل ، ومـن الواضـح ان هذه التعميمات قد لا تنطبق على حالات بعينها .

اتساع إنسان العين :

يقوم إنسان العين بدور مصدر للمعلومات ، كما يدل على اهتمامات الفرد أو جاذبيته ، فعند ما ينظر الإنسان إلى الناس والأشياء التي تروق له أو تغريه فان بؤبؤ العين يميل نحو الإتساع ، وقد دلت بعض التجارب على بؤبؤ العين يعد عاملاً للحكم على مدى جاذبية الفرد

الثياب والزينة:

الإنسان من الكائنات الحية التي تعنى بالزخرفة والزينة ، والثياب تؤدي للإنسان عدداً من الوظائف ، منها : الوقاية أو الحماية الجسدية والنفسية ، والجاذبية الجنسية ، وتأكيد الذات ، ونكران الذات ، والتمويه ، والانتماء إلى جماعة ، وبيان المكان والدور ، وكذلك الحال بالنسبة لأدوات التجميل ، والمجوهرات ، والنظارات ، مما تفرضه الأبحاث في هذا الصدد ، انه عند ما نعرض صور الأطفال على إمراة غير متزوجة أو ليس لديها أولاد ، أو نعرضها على الأمهات ، فان ذلك يؤدي إلى اتساع بؤبؤ العين . وفي حين أننا لو عرضنا الصور نفسها على رجل أعزب أو رجل متزوج ليس لديه أولاد، فانه يحدث لديه ضيق في العين ، بينما رؤية تلك الصور من قبل الآباء تؤدي إلى اتساع بؤبؤ العين .

والوشم والشعر المستعار ، ورموش العين الاصطناعية ، والمادة المثبتة لوضع الشعر ، فهذه جميعاً تؤدي عدداً من الأغراض ، مثل الدور الذي يقوم به كيس النقود الذي نحمله ، و الراديو الذي نستخدمه ، والجريدة التي نقرؤها ، والحقيبة التي نحملها .

وبسبب تعدد وظائفها ، تستخدم الثياب وأدوات الزينة كشواهد أساسية للحكم نوعياً ، مثل : الجنس ، والعمر ، والفردية أو الشخصية ، ومدى سهولة التعامل معنا ، وحالتنا المادية ، و الوضع الطبقي الذي تنتمي إليه ، واذو قنا وقيمنا ، وخلفيتنا الثقافية.

وبإمكان الثياب أن تقدم البيانات التي ترسم أو توضح أكثر الحقائق الأساسية المتعلقة بشخصياتنا ، وقد أشار بعض الباحثين لي أن الأفراد الذين يظهرون اهتماماً بملبسهم ، هم في الغالب أناس متمسكون بالعادات والتقاليد ، مثابرون متشككون ، وغير مستقرين ، كما أنهم لا يثقون بأنفسهم ، بينما وجد أن الأشخاص يقتصدون في ثيابهم هم من النوع الذي يتحمل المسؤولية ، ونشطون وذو كفاءة ، كما أنهم دقيقون وأذكياء ، في حين أن الآخرين الذين يسايرون تيار"الموضة" السائدة هم عادة اجتماعيون ، تقليدون ، مذعنون أو خاضعون .

وهناك إشارات مميزة لانوا أخرى من الشخصيات ، ويمكن ان تكون أساساً لمعلومات يستدل منها على الهوية أو على المكانة والانتماء إلى جماعة ، وغالباً ما يشير لباس المرء إلى نوع العمل الذي يمتهمنه "يزاوله" ومثال ذلك لباس الشرطة ، والممرضات ، والأطباء ، والكهنة ، والعسكريين وأعضاء الفرق الرياضية ، وقياساً على ذلك فان الزى الذي يلبس إنما يصمم وفق معايير قياسية ، وهدف هذا اللباس المحدد ان يدل على طبيعة عمله مباشرة ، واللباس الموحد لطلبة الكليات ، ورجال الأعمال ، وعمال المعامل ، وربات البيوت – يمكن ان يخدم الغرض نفسه ، ولكن ليس من الضروري ان يقصد به ذلك .

ومن الإشارات الأخرى : القبعات ، والقمصان ، والكنزات الفضفاضة ، والسترات التي تحمل اسم فرد أو مدرسة أو شركة أو مصنع أو سيارة مفضلة أو اسم معروف ، والحلي الخاصة بمناسبات معينة مثل : خاتم الخطوبة أو خاتم الزواج ، أو

العقد الذي يحمل الحرف الأول من الاسم أو الإسم كله ، كل هذه العلامات يمكن أن تزودنا بحقائق ومعلومات تمكنا من تحديد أو تعريف الشخص ، أو منزلة الاجتماعية ، أو الجماعة التي ينتمي إليها .

ويمكن من خلال سيارة الإنسان وبيته أن تلم ببيانات إضافية يستدل بها على مستواه المالي ، وذوقه الفني ومكانته الإجتماعية ، وفئته المهنية ، و على الشاكلة نفسها يمكن ان تستنتج حقائق ومعلومات أخرى ، مثل : عضوية النادي ، وبطاقة الإئتمان ، ونوع الحقيبة ، وشعار الجماعة أو التنظيم الذي ينتمي إليه ، وبطاقة العمل ، فجميع هذه الأمور يمكن ان تفيدنا كمؤشرات للإستدلال على أي مدى يستطيع الناس أن يكونا انطباعاتهم عن الآخرين من خلال المظهر .

البنية الجسدية :

عامل آخر يضاف إلى العوامل الأخرى المرتبطة بالمظهر ، وهو عامل البنية الجسدية ، فقد أوضحت الدراسات على سبيل المثال أن الأفكار التي تكون حول الشخصية تستقي دائماً من شكل الجسم وحجمه ، فالشخص المترهل من النوع البدين، والذي يكون حجمه أكثر من الحد الطبيعي ، يفترض أن يكون دمث الخلق ، ذا معشر طيب ، محبا أو حنوناً ، هادئاً ، مرحاً راضياً عن نفسه ـ منبسطاً ، متسامحاً ، ودوداً رقيق القلب ، أما الشخص الذي يبدو بارز العضلات ، خشن العظام ورياضي المظهر ، فان الصورة النمطية عن هذا الشخص هي انه نشيط كثير الجدل ، ميال لإثبات ذاته ، يحب المنافسة واثق من نفسه ، جرئ ، متسلط ، حاد المزاج ومتفائل ، طائش ، ومتهور ، لا يتكيف مع أفكار الآخرين ، أما الشخص الطويل النحيف المظهر ، فهو يميل غالباً إلى التحفظ والعزلة قلق كثير الإرتباك ، صعب المراس ، حذر محترس ، بارد ، انطوائي ، موسوس ، شديد التدقيق في التوافه والتفاصيل ، حساس ، خجول ، ممتثل ، مساير ،

ويمكن ان يعتبر طول قامة الفرد وحده أساساً لتصنيفه ، ففيما يتعلق بالـذكور بالنـسبة إلى الثقافـة الأمريكية يرتبط الطول المفرط ، على وجه العموم ، بمزايا ايجابية ، بينما يكون عكس ذلك بالنـسبة للإناث ، ومن الجدير ذكره هنا ، هو أن الأطوال مـن بـين المرشـحين بالرئاسـة الأمريكيـة ، كـان هـو الرابح دائماً منذ عام 1900م ، واعتبر هذا مبدأ ثابتاً ، باستثناء"جيمي كارتر Jimmy Carter الذي كـان طوله 5.9قدم

الأفعال:

كثيراً ما يقال :"ان الأفعال تتحدث بصورة أعلى من الأموال" ومـا نفعلـه ومـا لا نفعلـه يمكـن ان يكونا أكثر دلالة لدي الآخرين من مهرنا أقوالنا وعلى أساس الأعمال التي يقوم بها الشخص في مواقـف مختلفة يستطيع الآخرون ان يحددوا أي نوع من الأشخاص هو ، وكيف يمكـن ان يكـون ردود أفعالـه في مواقف مماثلة مستقبلاً ، وكـذلك مـا إذا كـان مؤتمنـاً ، شـجاعاً ودوداً ، وطيبـاً وهكـذا ، فـإذا كـان الشخص يتهرب من مواجهة فكرية أو جدلية أو مواجهة جـسدية في عـراك ، وإذا كـان هـذا الـشخص يخذل الذين يثقون به ، أو أنه يقدم على العطاء .والتضحية عند الحاجة ، فان مثل هـذه الأفعـال لهـا اثر كبير من أي قول يمكن ان يقال ، وفي الإطار الجماعي كالإضرابات والمظاهرات والمفاوضات الخاصـة بالعمل ، والمسيرات السلمية والاحتجاج والمظاهرات والمفاوضات الخاصة بالعمل ، والمسيرات السلمية والاحتجاج وحتى الحروب ، كل هذه الأفعال تبدو أنها أكثر قوة من الكلام.

الإيماءات والإشارات :

ان الايماءات أي حركات الجسم ، الرأس والذراعين ، الساقين ، والقدمين ، تقـام بدور هام في الاتصال البشري ، وقد بينت الدراسات ان قدرتنا على الايماء تمر بـأربع مراحل أساسية ، المرحلة الأولى تمتد من الولادة إلى الشهر الثالث مـن العمـر وفيهـا

يكون الطفل غير متناسق الحركات ، فتكون حركاته عـشوائية مـع تـشنج لكامـل الجـسم وتثـير إلى الاستثارة والكرب ، والمرحلة الثانية تمتد من الشهر الثالث حتى الشهر الخامس ، وفيها يكون الطفل قادراً على تحريك كامل جسمه وبتـوازن أفـضل ، ووفـق بعـض الأنمـاط الـسلوكية الاجتماعيـة مـن غضب وابتهاج ، وفي المرحلة الثالثة التي تمتد من الشهر الخامس حتى الشهر الرابع عشر تنمو لدي الأطفال إيماءات خاصة ، مثل التحكم في تعبيرات الوجه ، والتفاته الرأس ، وضرب الرأس أيـضا ، وفي المرحلة الرابعة التي تمتد من الشهر الرابع والعشرين يصبح الطفل خلالهـا قـادراً عـلى التعبـير عـن شعوره تجاه الأشخاص الآخرين ، فيعبر عن مشاعره وغيرته من خلال حركته للمس النـاس والأشـياء فيقوم ببعض الحركات ، مثل اللكز والضرب والربت.

والايماءات والإشارات قد تكون هادفة ، لمعنى أنها ترسل رسائل تستهدف تحقيق أغراض معينـة محددة ، وقد تكون عرضية عشوائية تحدث مصادفة ، وبعضها يستخدم بديلاً عن اللغة أو مكملاً لهـا ، ومثال ذلك أننا نهز رؤوسنا إلى الخلف والأمام بقوة عند ما نقول (لا) في الإجابة عـن سـؤال بـالنفي ، ومثال آخر حين نستخدم الايماءات بدلا من الكلمات ، وذلك حين نهز الكتفـين اسـتهجاناً ، وإشـارة إلى الرفض والشك أو عدم الفهم ، كما يكون تقطيب الجبين وحركة الرأس الأفقيـة للأمـام والخلـف دلالـة على خيبة الأمل أو الإخفاق ، وكذلك تحريك الإبهام والسبابة على شكل دائرة ليعني الموافقة.

الأفعال الموروثة والمكتشفة ، والمقلدة والتي تم التدريب عليها :

لقد عالج دزموند موريس وهو عالم انثر وبولـوجي ، هـذا الموضـوع في كتاباتـه ، معالجة جيدة ، فبين أن الايماءات تـصل إلى الفـرد مـن خـلال الوراثـة ، والاكتـشاف ، والمحاكاة ، والتدريب ، ومن الأمثلة على الأعمال الفطرية الطبيعية الموروثة اسـتجابة الرضاعة عند الأطفال ، واستخدام اللمس بين أجزاء الجسم كجزء مـن عمليـة التـودد

والمغازلـة ، وأنمـاط التحيـة والـسلام بـين الأفـراد حـين يلتقـون مـع بعـضهم أو حـين يفترقون.

وأننا نكتشف بعض الإيماءات والإشارات أثناء معرفتنا بالحدود والقدرات الكامنة في أجسادنا ، ومثال ذلك طريقة تشابك الذراعين ، وهناك اختلافات قليلة في هذا الأمر بين ثقافة وأخرى ، كما أن هناك بعض الاختلافات لدي أبناء الثقافة الواحد، وكل فرد يميل ، مع مرور الوقت ، إلى أن يقوم بهذه الأفعال بالطريقة ذاتها ، بعض منا يضع اليد اليسري فوق اليمني وبعض آخر على العكس يضع اليمنى فوق اليسرى ، ومهما يكن من أمر فيما نعتاده أو نألفه من سلوك ، فمن الصعب ان نغير نمط السلوك الذي تعودناه دون أن نبذل جهداً كبيراً .

أننا نكتسب عدداً لاباس به من الإيماءات ممن حولنا من الناس - لا طواعية - أثناء نمونا ، فعلى سبيل المثال نجد أن المصافحة المعهودة نكتسبها من خلال التقليد والمحاكاة ، مثلها في ذلك مثل العديد من أساليب التحية والعادات السلوكية الثقافية الرئيسية والثانوية .

ان أفعالا مثل : غمز العين ، وممارسة كرة المضرب ، والقفز على رجل واحدة ، والصفير ، والمشي على اليدين ، نحتاج إلى تدريب فعال حتى يتسنى حذقها ، ومن المسلم به ان الغمز يتم من قبل البالغين ، وهو عمل صعب على الصغار ، لكنه كغيره من الأعمال يتطلب تدريباً ، ويتطلب في الوقت ذاته ملاحظة وجهداً منظماً لحذقه.

أصول الإيماءات والإشارات:

ان البحث في أصل الإيماءات والإشارات أمر جدير بالتفكير والاهتمام ، فبعضها يبدو أنه جاء للكبار من خلال حركاتهم وهم صغار ، إن التدخين ، وعض القلم ،

وقضم الأظافر ، ومضغ اللبانة والسكاكر ، عند ما ارتبطت مسالة إشباع حاجاتنا الفنية بالأمن والسلامة .

أما الإشارات الأخرى فقد يكون لها جذور قديمة ، فالتقبيل والمداعبة يمكن ان تمتد جذورهما إلى عادات التغذية القديمة لدي أسلافنا ، ومن الواضح أن الأم في الماضي البعيد من تاريخ البشرية كانت تمضغ اللقمة في فمها قبل أن تقوم بإطعامها لأطفالها الصغار .

وإشارة أخرى مثل تحريك الرأس أفقياً الذي نستخدمه كي ندلل على قولنا (لا) ربما ترجع في أصولها إلى إشارات الأطفال التي يستخدمونها للتعبير عن أنهم ى يريدون مزيداً من الحليب من ثدي الأم أو من الرضاعة أو من الملعقة .

أنماط الإشارات :-

هناك طرق عدة لتصنيف الإشارات ، ولعل الجداول التي قدمها دزموند موريس تعتبر أكثر الجداول شمولية إذا تتضمن ما يلي :

الإشارات المعززة والموجهة :-

النوع الأول من الإشارات هو ذلك الذي يسمى بالإشارات المعززة ، وتستخدم في مجال التأكيد على النقاط الخاصة المتعلقة بالجوانب اللفظية ، ومثال ذلك حركة اليد إلى الأمام بما يشبه الكلمة ، والحركة الأمامية لأصابع اليد ، ورفع السبابة ، والنوع الآخر المماثل لها هو ما يدعى بالإشارات الموجهة ، ويعني بها أن تشير باتجاه الآخرين عند ما تحدد الاتجاه أو تومئ لآخر دون كلام .

إشارات (نعم)(لا) :-

أما إشارات (نعم) و(لا) فهي فئة أخرى من الإيماءات ، وحركات الرأس هـي الوسـيلة الأوليـة لهذه الإشارات ، بينما كثير من هذه الإشارات ، يعتبر فريداً أو خاصاً بإحدى الثقافات أو بعدد منهـا ، إلا أن ايماءة الرأس(من أعلى إلى أسفل) لتعني كلمة(نعم) هي عامة بين الثقافات عـلى مـا يبـدو ، ومع الافتراض بان معنى الإيماءة بالرأس تعني (نعم) يعتبر محدداً نوعاً ما ، فإننـا إذا ذهبنـا لا بعـد من ذلك فقد نتذكر أن هنالك عدداً مختلفاً من معاني هذه الإشارة ، وهي :

- إيماءة الرأس التي تعبر عن الأعراف ، وبمعنى : نعم أنا ما زلت منصتا لك .
- إيماءة الرأس التي تعبر عن التشجيع ، بمعنى : نعم هذا رائع .
- ايماءة الرأس التي تعبر عن التشجيع ، وبمعنى : نعم أفهم ما تعنيه
- إيماءة الرأس الدالة على الفهم ، وبمعنى : نعم سوف أفعل .
- إيماءة الرأس للتعبير عن الحقيقة ، وبمعنى : نعم ، ذلك صحيح.

أما إشارة (لا) فهي بالطبع تعتمد على حركة الرأس أفقياً من جانب لآخر ، وفي كثير من بقـاع العالم تستخدم إشارة تحريـك الـرأس مـن جهـة لأخـرى للتعبـير أيـضا عـن (ربمـا نعـم) أو(ربمـا لا) وبالإضافة إليها يمكن استخدام أصابع اليد للتعبير عن إشارات (نعم أو لا) ، فمـثلاً في ثقافـة أمريكـا الشمالية يعتبر تحريك السبابة من جانب لآخر هو السلب أو كقوله(لا) .

مظاهر التحية والسلام :

هناك نوع آخر من الإشارات هو التحية والسلام ، وأكثرهـا ألفـة واسـتخداماً المـصافحة باليـد والمعانقة والتقبيل ، فهي إشارات تدل على فرحنـا وسرورنـا بوصـول إنـسان عزيـز علينـا أو أهميـة مغادرته لنا .

ويمكن أن نميز بين مستويات عدة لعملية التحية والسلام:

المستوى الأول:

هو حالة الضيق والمشقة لنظهر قوة علاقات المودة والصداقة ، ويجب ان نعبر عن ذلك بدرجات متفاوتة ، بالنسبة لكل من الضيق هذا يعني ارتداء أحسن الثياب ، كما أنه بالنسبة للضيق يعني رحلة طويلة ، وبالنسبة للمضيق تشتمل على انتقال من مكان لآخر ، وكلما كانت حرارة اللقاء والترحيب أقوى صار الأمر أكثر إرباكا ومشقة ، كرئيس الدولة يذهب للمطار ليقابل قادماً هاماً ، والأخ يقود سيارته إلى المطار ليحي شقيقته العائدة من الخارج ، وفي هذا العمل اكبر قدر من المشقة يمكن ان يتكبدها المضيف ، ومن هذه النقطة تدريجياً ، فكلما قصرت المسافة التي يرتحلها المضيق كان بإمكان المضيق ان يرتحل فقط إلى محطة السكة الحديد ، أو مركز الحافلات ، كما بإمكانه إلا يتحرك أبعد من باب بيته ، حيث ينتظر لحظة قدوم الضيق وهو ينتظر من النافذة.

المستوى الثاني :

ويتعلق بالفارق المكاني ، فمنذ اللحظة التي يتقابل فيها الضيف والمضيف ، يرحب كل منهما بالآخر باستخدام بعض الإشارات والتعبيرات ، ومنها : البشاشة ، والإبتسامة ، ورفع الحاجبين ، وانفراج الأسارير ، وإحناء الرأس ، والتلويح باليد ، وأحياناً يفتح الذراعين ليتوقع المعانقة ، وعند ما يقترب الاثنان من بعضهما فأنهما يعبران عن فرحتهما باللقاء بالمعانقة ، بالمصافحة مع الضغط بالترتيب ، وبالتقبيل ، بالضغط على الوجنات وملامسة الخدود ، ويرافق ذلك التقاء نظرات الاثنين ، والضحك ، والابتسام ، والبكاء احياناً ، ان استخدام التحية المعينة يعتمد على عدد من العوامل ، منها : طبيعة العلاقة ، والوضع الذي يلتقيان به ، وطول الفترة الزمنية التي

انقضت منذ آخر لقاء بينهما ، وكذلك مدى التغير الذي حدث في مكانة كل منهما منذ آخر لقاء بينهما .

إشارات الترابط:

إشارات الترابط أيضا واحدة من أصناف الإيماءات ، ومن خلالها يعبر الأفراد عن انتظامهم في علاقة ما ، وهي تشير إلى مثل ما يشير إليه خاتم الزواج تماماً ، وكذلك شعار جماعة الإخوة ، واللباس الموحد الذي يعبر عن وجود الرابطة والعلاقة بين اثنين أو أكثر من الأشخاص ، وهناك إشارات تؤدي الغرض نفسه ، مثل : تشابك الأيدي ، ووضع ذراع بذراع ، واقتسام المشروب الواحد ، وكذلك الاقتراب الجسدي أثناء الجلوس والمشي ، أو المشاركة الآتية في الأشياء من كل نوع وكلها تزودنا بالمؤشرات عن الأفراد وطبيعة العلاقات بينهم .

إيماءات التباعد :

هناك أنواع أخرى من الايماءات العامة هي تلك التي تتعلق بأوضاع الجسم ، مثل تشابك السواعد أو الأرجل الذي يساعدنا على إخفاء أجزاء من الجسم عن أنظار الآخرين جزئياً أو كلياً ، وفي بعض الحالات تقوم إشارات التباعد مقام الرسائل المقصودة ، وإن كانت في الغالب قليلة الفائدة ، وهذه وتلك من الإيماءات تشمل وضع الساعدين أحدهما على ألآخر فوق الصدر ، أو إسناد الذقن أو الوجنة على راحة اليد ، أو لمس الفم ، هذه الإشارات جميعها تدل على عدم ارتياحنا أو على قلقنا ، حتى لو كنا غير مدركين لتلك المشاعر .

أنماط أخرى من الإيماءات :

وتقوم الإيماءات بدور رئيسي أيضا في ربط العلاقات الإنسانية عند الكائن البشري مثل ما هي عليه عند الحيوان ، كما أن هناك إشارات أخرى غالباً ما يقصد بها التعبير عن تأنق السلوك ، ومن أمثلة ذلك : مسح الشعر براحة الكف لتعديل وضعه وتحسين تصفيفه ، وإعادة التجمل بمستحضرات التجميل ، أو تعديل الثياب أمام المرآة وغير ذلك .

وفي العقيدة الدينية تؤدي الإيماءات وظائف ذات دلالة أيضا ، فالركوع والوقوف في الأوقات المناسبة ، ولانحناء ، وتشابك الأيدي في الصلاة كل هذه رموز ذات دلالة، وهي التي من خلالها يشارك الفرد في طقوس أي عقيدة.

اللمس:

عند ما تتسع الايماءة إلى درجة أنها تتضمن اتصالا جسدياً مباشراً ، هنا ما يطلق عليه البيانات اللمسية ، وأهمية البيانات الخاصة باللمس تبدأ في الجنس البشري قبل الولادة بوقت طويل ، حيث تبدأ بالعلاقة بين الأم والجنين الذي تحمله في رحمها ، ومنذ اللحظات الأولى من الحياة يصبح اللمس هو الوسيلة الأولى التي تربط بين الطفل ووالديه ، ومن خلال وسيلة اللمس يتغذى الوليد ويتمتع بالحنان والمحبة.

وخلال السنوات الماضية ، اعتبر اللمس مركز قوة المعبرة عن دفء علاقات المودة و حرارة الحماس الناشئ عن العلاقة والارتباط بين أفراد العائلة الواحدة ، وبين الأصدقاء الحميمين ، وبدءا من مرحلة ما قبل المدرسة وفي سنوات المرحلة الابتدائية يبدأ الاحتكاك البدني في القيام بدورة بين البنين في مجال اللعب ، وخصوصاً في الألعاب الرياضية والمشاجرات ، وقد تعلمنا أيضا دلالة الرسائل اللمسية في التحية وتقاليد

السلام ، مثل المصافحة والعناق خلال هذه الفترة ، وفي المرحلة المراهقة وما قبل الشباب يكتسب اللمس مزيداً من الدلالة والتعبير عن الدفء والمحبة والصداقة الحميمة .

وتختلف مستويات الاحتكاك عن طريق اللمس من ثقافة لأخرى ، وعلى سبيل المثال : في ثقافات الشرق الأوسط تكون المسافة بين المتحدثين قريبة نسبياً حتى وان كانت معرفتهم ببعضهم عارضه ، مما يجعل الأمريكيين الشماليين يفترضون ان مثل هذه الحالة تعني وجود علاقة وثيقة ، لأن من عاداتهم إلا يقترب الانسان من محدثه بهذا القدر إلا إذا كان هناك علاقة وثيقة بينهم ، وبالمقارنة فإنه من عاداتنا نحن الأمريكيين إلا نستخدم اللمس كثيراً ، ولذلك فإننا إذا كنا في المصعد أو في سوق مزدحم مثلا لا نلمس ولا نحتك بأي غريب إلا إذا كان ذلك ضرورياً جداً ، وان حدث ذلك فأننا نشعر بكثير من الحرج .

ان لمس شخص آخر أو الإمساك به دون رغبته يعتبر في معظم المجتمعات مثيراً للحنق ولإزعاج ، أكثر من الإساءة أو الأسباب أو أي إهانات لفظية أخرى توجه للفرد .

استخدام المكان :

ان شدة وحدة الرسائل اللمسية تحدث -إلى حد ما - لأنه يكون لدينا توقعات محسوبة بدقة ، في ضوء القدر من الحيز الشخصي الكائن من حولنا ، فعند ما يتعدى شخص ما هذا الحيز الشخصي الذي نحمله معنا أينما ذهبنا فإننا نستجيب لذلك ، إذا دفعنا أحد الأشخاص دون داع و نحن في المصعد ، أو وطئ أحدهم المنشفه التي نجلس عليها على شاطئ البحر ، أو شاركنا احد في الجلوس عليها دون ان ندعوه لذلك أو زاحمنا الآخرون أنثاء التسويق دون مبرر واضح ـ فإننا نشعر بالضيق

والغضب من اعتدائهم على مجالنا ، ان رد فعلنا ـ تجاه ما حدث ـ هو ان نقوم بإعادة تكييف وضعنا لاستعادة ذلك القدر من المكان الذي نظن أننا بحاجة إليه وقد دلت البحوث على ان احتراق المجال الشخصي واغتصابه ـ من قبل الآخرين لمدة طويلة ، كما يحدث أحياناً عند ما تثور الجماهير أو عند ما يتزاحم الناس في حي مكتظ بالسكان ـ يؤديان إلى ردود أفعال عنيفة تعبيراً عن الضيق والغضب والعدوانية .

بقد ابدي "ادوارد هول Edwarad Hall " كثيراً من الملاحظات عن استخدامنا للمجال الشخصي أثناء المحادثات وجهاً لوجه .

وجد "هول" ان المسافة بين الأفراد في الأماكن العامة تتراوح بين ما بين اثنتي عشرة قدما حتى حدود الرؤية الواضحة ، أما في مجال الأحاديث العارضة وأحاديث العمل فان المسافة بين الأفراد تكون ما بين أربع أقدام إلى 12 قدماً ، وما بين قدم ونصف إلى أربعة أقدام بين الأفراد المشتركين في مناقشة شخصية عارضه ، أما في حال الأحاديث بين أفراد ذوي العلاقة الحميمة فان قرب المكان أو المجال الفاصل بين الاثنين يكون في حد تراوح ما بين صفر وثماني عشرة بوصة ، وهناك عوامل عديدة تتحكم في كل فئة تبعاً لما يتحكم فيه من عوامل ومن هذه العوامل : الثقافة التي يدور في نطاقها الحديث ، وأعمار الأفراد موضوع المناقشة ، وطبيعة العلاقة ، وميول الأفراد مشاعرهم ، وما إلى ذلك .

ان استخدام المجال ووضع الجسم أمران مهمان في الجلوس ، ففي حالة الجماعة مثلا ، غالباً ما تكون بعض أوضاع الجلوس أكثر ارتباطاً بمستوى عال من النشاط والقيادة من بعضها الآخر ، انم وضع الانسان في مقدمة الجماعة مع فاصل مكاني يعزلهم عنه ، يعطيه المكانة اللائقة والسلطة الكافية ، ومثال ذلك : المدرس أمام

الـصف، والقـاضي في المحكمـة ، و الخطيـب والمـستمعون ، والـواعظ الـديني في أمـاكن الـوعظ والإرشاد .

أما الوضع داخل غرفة واسعة ، كالصف مثلاً ، فيمكن ان يكون له تأثير على السلوك اللفظي ، ففي حجرة الدراسة التقليدية تأتي اغلب التعليقات من الدارسين الذين يجلسون في المواقع الأمامية أو الوسطى من الحجرة ، وهذه تصل إلى 50% أو تزيد .

وبالنسبة لكثير من الدارسـين ، فـان المكـان الـذي يجلـس فيـه الـدارس يعتـبر عـاملا مـؤثراً و موضحاً لطبيعة المشاركة في الدرس ، وفي المجموعة الصغرى ، وخاصة إذا كان في الحجر وأثاث ، فان الذي يجلس على رأس الطاولة يكون هو القائد ذو الشخصية الكبيرة و الأكثر إحتراماً الأقـوي ، ففـي قاعة المؤتمرات نجدان هناك ارتباط يلازم ـفي الغالب ـ الـشخص الـذي يجلـس في المقدمـة ، فعـلى سبيل المثال هناك الباحثين قد وجدوا أنه في المـداولات التجريبيـة لهيئـة المحلفـين يكـون الـشخص الذي يتم اختياره رئيساً (للهيئة) ـ هو ذاك الشخص الـذي يجلـس في المقدمـة ، اثـر مـن الأشـخاص الذين يجلسون في مواضع أخرى ، وان مكاننا بالنسبة للآخرين ، سواء في حالة صمتنا أم اشـتراكياً في النقاش جلوس كنا أم واقفين ـ يعد هاما في شكل وطريقة اتـصالنا ، وفي الانطباعـات التـي يأخـذها الآخرون عنا ، و في انطباعاتهم عنهم أيضا .

البيئة الطبيعية :

ان استخدام المجـال ضـمن بيئتنـا الطبيعيـة الدائمـة هـام أيـضا لعمليـة الاتـصال الإنساني ، و مع ان عددا من المظاهر في البيئة الطبيعية لا نستطيع التحكم فيهـا ، فـان هناك عناصر أخرى تتطور أو تتشكل نتيجة لقرار يتخذه الانـسان ، وان العنـاصر التـي صنفها الانسان في بيئتنا الطبيعية ـ بالإضافة إلى توفر المأوي والمـسكن وتيـسر مختلـف

أوجه النشاط الإنساني ـ تقوم بأداء عدد من الوظائف المتعلقة التي يكون بعضها مقصوداً ، إلا ان كثيراً منها يأتي عفوياً دون قصد.

وإذا كان هناك من ي فكر كيفية تصميم أو تأسيس مطعم فاخر ، أو في كيفية تنسيق ممر محاط بالخضرة أو منتزه ، أو يتأمل في عمارة مجمع ضخم لأحد المطارات - فأن كل هذه الأشياء تتضمن قدراً مشتركاً بعملية الاتصال .

الاستخدام : كل بيئة وما يكتنفها من زينة وزخارف وأثاث وألوان ، تعتبر مصدراً للبيانات التي يكون لها تأثير في الحضور . وبعض المعلومات تكون متضمنة في التصميم من قبل المهندس أو المصمم لتؤثر في أسلوب استخدام البيئة أو أجزائها . فالممرات في الحديقة توجه حركتنا إلي حيث ينبغي ان نسير ، وبالمثل الكراسي التي تستخدم في المطاعم ذات الخدمة السريعة تصمم لت كون مريحة لفترة قصيرة من الزمن ، وقد تؤثر بقوة علي قرارها حول طول الوقت اللازم لبقاء في هذه البيئة.

القيمة الرمزية : أن المباني ومحتوياتها - في ضوء حجمها وشكلها وإستغلال الفراغ و الزخرفة - قد تكون ذات دلالة رمزية لنا أيضاً ، فالأبنية الدينية (غير الإسلامية) ومحتوياتها غالباً ما يكون لها قيم رمزية مؤثرة وممتدة من طبيعتها والغرف الكبيرة ذات الأسقف العالية و النوافذ الزجاجية الملونة والمداخل المظلمة والألوان القاتمة والكتب المقدسة - كلها تحتوي علي معلومات قيمة لاؤلئك الذين يستخدمون هذه البيئة.

أن الخصائص الرمزية لبيوت العبادة لها ما يوازيها في مراكز التسوق ، والحدائق العامة والمطاعم ، وكذلك في تركيبات وزخارف المنازل والشقق . أن الاختلاف مثلاً بين تناول العشاء في غرفة الشموع المزدانة بالستائر الرائعة والسجاد الفاخر ، والأرائك

و الموسيقي الناعمة . وبين تناول العشاء في زاوية علي قارعة الرصيف - يعتبر اختلافاً بلا شك جوهرياً وحقيقياً .

التفاعل : أن البيئات قد تمدنا أيضاً بمنطلقات أساسية للمعلومات التي تنظم - وتشجع أو تثبط - التفاعل . أن مقصورا تلك دراسة في المكتبة ، مثلاً ، تعمل علي عزل المستفيدين من قراء المكتبة أو فصلهم ، كما أنها تحد من تفاعلهم ، في حين تشجع الصالات المفتوحة في مكاتب الشركات علي التفاعل بين الموظفين بسبب عدم وجود حواجز مانعة أو حجرات . وبالمثل فأن الصف الدراسي ذا المقاعد الثابتة يساعد علي تدفق الرسائل في اتجاه واحد ، وقد قدم روبرت سومر وصفاً واضحاً للصف النموذجي وتأثيره .

استخدام الزمان:

يعتبر استخدام الزمن والتوقيت أحد العوامل الهامة في عملية الاتصال . وفي الحقيقة تعتمد ردود الفعل بكلماتها وأعمالها عموماً ، إلي حد كبير ، علي توقيت كلامنا أكثر مما تعتمد علي طبيعة مضمون الفعل ذاته.

التوقيت : ليس بالأمر بغريب علي من اعتاد السؤال ، أو طرح القضايا للمناقشة، أو استعارة سيارة العائلة ، أن يعلم بأن توجد أوقات أكثر مناسبة للآخرين لتقديم الأفكار أو المقترحات . أن القرارات التي يصل إليها الناس عمداً أو عفواً والخاصة بالوقت المناسب للحديث أو للصمت ، وما أذا كان قد تحدثوا أكثر أو أقل من اللازم ، والوقت المناسب للحديث بصراحة أو أبداء الأي بتحفظ - كل هذه العوامل هي قرارات هامة يتخذها الانسان فيما يتعلق بعملية الاتصال .

وأن الأسلوب الذي يساهم فيه بالمناقشة والوقت الذي يستغرقه في ذلك ، عـاملان هامـان في عملية الاتصال وبطريقة تقسيم وقت المحادثة أيضاً معني هام ودلالة في عملية الاتصال .

ويمكن ان تفسر قلة الكلام علي أنه قل في الاهتمام وأنها حجل أو سأم وضـجر ، بيـنما يمكـن ان تؤول كثرة الكلام بالهدوانية وتأكيد الذات ، والادعاء ، والثقة الزائدة بالنفس أو الوقاحة .

أهمية الوقت : وهناك أمثال كثيرة خاصة بقيمة الوقت في كـل الثقافـات مثـل " الوقـت مـن ذهب" و "لا تؤجل عمل اليوم إلي الغد".

وهناك مثل يقول أيضاً : "غرزة في وقتها تغني عن تسعة" ، ومثل آخر يقول:"كلما كـان أسرع كان أفضل" – أن هذه الأمثال تعكس وجهة النظر في أمريكا الشمالية ، تعبر عـن أن الوقـت عامـل ثمين له قيمة كبري ، وكلما استطعنا إنجاز العمل في وقت أقصر اكتـسبنا وقتـاً أكـبر . وأن المقولـة : "الوقت من ذهب" ، تظهر لنا قيمة قول الفلاسفة في كثير من سلوكنا وأنشطتنا ، فنحن نحبذ قيادة سيارتنا ، بأقصى سرعة قانونية مسموح بها بحيث نصل إلي المكان الذي نقصده بأسرع ما يمكن وإذا كان أحدنا علي موعد ، فأنه يجتهد ان يصل إلي المكان الموعود في أقصر وقـت قـدر الإمكـان، حتـى يمكنه التوجه لإنجاز عمل آخر . ونحن نريد أن نترك مكان عملنا في الوقت المحدد بقـدر المـستطاع ونسرع إلي منازلنا . وفي الطريق كل ضوء أحمر ، أو إشارة انتظار عند ممر عبور المـشاة ، أو سـيارة تتحرك ببطء – تسبب ازعاجاً أثناء انطلاقنا مسرعين نحو البيـت ، طلبـاً للاسـترخاء والتمتـع بوقـت فراغنا ، أننا نجد أنفسنا مندفعين لإنجاز أعمال قبل فوات الأوان ، أو لكي نفي بوعودنا ، أو تحاشـيا لضياع الوقت ، ولزيادة الإنتاجية .

ونحن إذ نضع أعيننا أهمية الوقت في حياتنا ، فليس من المدهش أن يكون في استغلالنا للوقت اثر هام على السلوك ، فحضور الفرد (مبكرا) أو(متاخراً) يمثل في حد ذاته (معلومة) بيانات ، والمعلومات المستقاة من هذه البيانات تختلف معتمدة في ذلك على عدة عوامل ، منها : مدى حضوركم مبكرا عن الموعد أو متاخراً عنه ، أهداف الموعد ، الشخص الداعي للقاء ، مدى العلاقة أو الصداقة بين الأشخاص المعنيين باللقاء ، طبيعة العلاقات بين أفراد الجماعة ، ومناسبة الموعد لكل واحد منهم .

إن التأخر لمدة عشر دقيقة عن موعد زيادة أخصائي القلب يمكن أن يؤدي إلى إلغاء الموعد ، في حين أن تأخر خمس عشرة دقيقة عن موعد سهرة في بيت صديق قد يعد حضورا مبكراً وقد يسبب لك إحراجاً ، وإن التأخر عن لقاء عمل له تبعات تختلف عما يحدث عند ما تتأخر عن حفلة أو مناسبة إجتماعية ، ووصولك متأخرا ساعتين عن أول لقاء لك مع إمراة ، يمكن أن يكون له أثر أو نتيجة تختلف عن لقاء مع زوجتك ، في مثل هذه الظروف يعتبر احترام الوقت وإستخدامه ـ الحضور في الموعد المحدد ، أو الحضور مبكراً أو متاخراً ، مصدرين هامين للمعلومات عن الشخص ، مثلها في ذلك مثل ما يقوله أو يفعله الشخص بعد وصوله .

البيانات والمعلومات:

إن الصيغة الإتصالية(الفرد – البيانات – البيئة) تنظر إلى (عملية) صنع واستعمال البيانات على أنها وسيلة بتكيف الأفراد من خلالها مع البيئة ، ومن المنطلق تبدأ أنواع السلوك اللفظية وغير اللفظية أمرين يسهمان في الخصم الواسع من البيانات التي تشمل البيئة الرمزية التي تحيط بنا في جميع لحظات حياتنا.

ان بعض هذه البيانات توجد عن قصد وفق أهداف خاصة ، في حين لا تكون بيانات أخرى كذلك ، وفي كلتا الحالتين يزودنا وجود بعض الرسائل اللفظية وغير

اللفظية بالقليل من المعلومات عما إذا كان الأفراد المعنيون بها يفسرونا بطريقة يمكن ان يتنبأ بها في حدود البيئة أم لا ، إن الرسائل المرسلة ، يقصد وبدون قصد ، لا تعادل الرسائل المستقبلية ، ان البيانات اللفظية وغير اللفظية مصادر لكنها لا تعتبر معلومات في حد ذاتها ، كما أن هذه المعلومات لا تنتقل كما هي بطريقة آلية ، وعلى الأصح ستكون معلومات حين تكتسب أهميتها من خلال استخدامها بفعالية وبعمليات معقدة .

لغة الجسد

لغة الجسد تلك الحركات التي يقوم بها بعض الافراد مستخدمين ايديهم او تعبيرات الوجه او اقدامهم او نبرات صوتهم او هز الكتف او الراس ، ليفهم المخاطب بشكل افضل المعلومة التي يريد ان تصل اليه وهناك بعض الاشخاص الحذريين والاكثر حرصاً اولئك الذين يستطيعون تثبيت ملامح الوجه اولئك الذين لا يريدون الافصاح عما بداخلهم فهم المتحفظون ولك يمكن ايضا معرفة انطباعتهم من خلال وسائل اخرى.

وفي دراسة قام بها عالم النفس الامريكي البرت ميهرابين اكتشف ان 7% فقط من الاتصال يكون بالكلمات و 38% بنبرة الصوت و 55% بلغة الجسد ، ولو اختلفت الكلمات ولغة الجسد فان الفرد يميل الى تصديق لغة الجسد ، على الرغم من استخدام لغة الجسد على مدى ملايين السنين من تاريخ النشؤ الانساني الا ان مظاهر الاتصال غير الشفهي لم تدرس عملياً على أي مقياس الا منذ الستينات من القرن الماضي ، خصوصاً عند ما نشر دجوليوس فاست كتابة عن لغة الجسد عام 1970 . تقنياً بعد كتاب تشارلز دارون "التعبير عن العواطف لدي الانسان 1872" من اكثر الكتب تاثيراً في هذا المجال كتب على اثره الكثير من الدراسات الحديثة لتعبيرات الوجه ولغة الجسد ، حيث تم تاييد واثبات الكثير من افكاره ، ومنذ ذلك الحين سجلت البحوث

حوالي مليون تلميح واشارة غير شفهية ، وتوصل البرت مهربيان في احدى دراساته الى ان مجموع اثر الرسالة بقسم الى (7% كلمات فقط 38% صوتي أي نبرة الصوت ، 55% غير شفهي) وقام البروفسور برد هويسل ببعض التقديرات المماثلة وتوصل الى ان الشخص العادي يتحث بالكلمات ما يناهز عشر دقائق في اليوم الواحد وان الجملة المتوسطة تستغرق حوالي الثانتين والنصف يتفق معظم الباحثون على ان القناة الشفهية تستخدم اساساً لنقل المعلومات ، في حين القناة غير الشفهية تستخدم للتفاوض في المواقف في ما بين الاشخاص وفي بعض الحالات كبديل للرسائل الشفهية .

محتويات:

- استخداماتها .
- وسائلها .
- امثلة .
- المصادر .

استخداماتها:

يستخدمها جميع الناس بشكل ارادي او غير ارادي فالمعلم يستخدم هذه الوسيلة في الفصل لتساعده في نقل معلوماته للتلاميذ وكذلك يستخدمها الطبيب للمريض او المريض للطبيب ويستخدمها ايضا المهندس حينما يريد ان يعطي التعليمات للعمال ويستخدمها الرئيس لمرؤسية او صاحب العمل لعماله وقد يفهمها اكثر ضعاف السمع او ذوي الاحتياجات الخاصة .

عموماً تعد النساء اكثر ادراكاً من الرجال ومقدرة على قراءة لغة الجسد فالنساء قدرة فطرية على التقاط الاشارات غير الشفهية و فك رموزها فضلاً عن تمتعهن بعين دقيقة ترصد التفاصيل الصغيرة ، ولهذا فان القليل من من الرجال لديهم القدرة على

الكذب على زوجاتهم بينما تستطيع معظم النساء حجب الحقيقة عن الرجال دون ان يدركوا ذلـك ، ويري العلماء ان هذه القدرة المميزة قد تكون نتاج للدور الاجتماعي للنساء الذي يـشجعهن لـكي يكن حساسات لانفعالات الاخرين ويعبرون عن مشاعرهم بشكل واضح ، وقـد يظهـر هـذا الحـس النسوي بشكل جلي لـدي الامهـات لكـونهم يعتمـدن عـلى القنـوات غـير الـشفاهية اثنـاء الاتـصال بالاطفال ويعتقد بانه بسبب هذه القدرة المميزة تستطيع معظم النساء التفـاوض (خاصـة بـالامور المادية الاقتصادية) بشكل افضل من الرجال .

وسائلها:

1. العين : تمنحك واحداً من اكبر مفاتيح الشخصية التي تدلك بشكل حقيقـي عـلى مـا يـدور في عقل من امامك ، فاذا اتسع بؤبؤ العين وبد اللعيان فان ذلك دليل عـلى انـه سـمع منـك تـوا شيئاً اسعده ، اما اذا ضاق بؤبؤ العين العكس هو ما حدث واذا ضاقت عيناه اكـثر او فـركهما ربما يدل على انك حدثته عن شئ لا يصدقه او اذا حـاول ان يتجنـب النظـر في عيـون النـاس ومن حوله فهذا يدل على انه فاقد الثقة بنفسه.
2. الحواجب : اذا رفع المرء حاجباً واحداً فان ذلك يدل على انك قلت له شيئاً اما انـه لا يـصدقه او يراه مستحيلاً ، اما رفع كلا الحاجبين فان ذلك يدل على المفاجاة .
3. الاذنان : فاذا حك انفة او مرر يديه على اذنيه ساحباً ايـاهما بيـنما يقـول لـك انـه يفهـم مـا تريده فهذا يعني انه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقاً ما تريـد منـه ان يفعله او انه يشك بصحة ما تقوله .

4. جبين الشخص : فاذا قطب جبينه ونظر للارض في عبوس فان ذلك يعني انه متحير او مرتبك او انه لا يحب سماع ما قلته ، اما اذا قطب جبينه ورفعه الى اعلى فان ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك .

5. الاكتاف : عند ما يهز الشخص كتفه فيعني انه لا يدري او لا يعلم ما تتحدث عنه.

6. الاصابع : نقر الشخص باصابعه على ذراع المقعد او على المكتب يشير الى العصبية او نفاذ الصبر .

7. الانف : عند ما يلمس البالغ انفة وهو يتحدث فهو دليلاً على انه يكذب في الحديث الذي يقوله .

8. الفم : حينما يكذب الطفل على والديه فهو يضرب يديه على فمه في اشارة الى اخفاء ما قاله لوالديه ، وعند ما يكذب المراهق فهو يلمس او يحك فمه بخفه .

9. اتجاه الاقدام : وقد عرف بالملاحظة الدقيقة ان قدمي الشخص دائماً ما تتجه الى موضوع التفكير فمثلاً الطالب الذي يتعرض للتوبيخ امام اقرانه من معلمه فعادة ما تشير قدميه الى مكان جلوسه او في الاحوال الاكثر سوء الى خارج الصف ، او الضيف الغير راغب في الدخول فيشير بوقفته واتجاه قدميه لرغبته في الانصراف .

10. ومن الوسائل الهامة الاخرى توظيف جغرافية المكان ، فالمدير المسيطر الواثق عادة ما يكون مكتبة في واجهة المدخل والشخص الذي يقود سيارته متابطا بابها انما يشيع الالفة في المكان ، والطارق الذي يتكئ على الجدار غالباً ما يتهكم او يزدري المكان ، ثم هناك النظرة من فوق النظارة التي تدل على الاستصغار وتقليل اهمية الاخر .

أمثلة :-

- عند ما يربت الشخص بذراعيه على صدره ، فهذا يعني ان هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الاخرين او يدل على انه خائف .
- عند ما يفرك يديه ببعضهما فهذا يدل على الانتظار واذا وضع يديه على خده فذلك اشارة الى التمعن والتامل.
- اذا جلس الشخص وقدماه فوق بعضهما وهو يحركهما باستمرار فهذا يدل على انه يشعر بالملل .
- اذا منت تتحدث مع شخص ما واردت ان تنهي معه فالتثائب يعطيه خير دليل على ذلك .
- حك المرء لراسه اثناء الحديث يعني انه يفكر في شئ ما ويحاول ان يتذكره .
- عند ما يقبض الشخص احدي يديه بالاخرى خلف ظهره فهذه دلالة على عصبية مبطنة وخوف من الانفلات .
- واذا جلس الشخص ضاماً قدميه وركبته فهذا دليل على التوتر .
- تجفيف العرق الوهمي او التقاط النسالة من على الملابس دليل على الارتباك .



الخلاصة :

تقوم الرموز غير اللفظية بدور هام في الاتصال الإنساني ، وبالمقارنة باللغة ، يبدو أنـه لم يكـن هناك اهتمام كاف ووعي بأهميتها وأثرها على السلوك ، وبينما يعتقد أن معالجة الشفرات اللفظية تتم إساساً في النصف الأيـسر مـن الـدماغ ، فـإن دور النـصف الأيمـن مـن الـدماغ ضروري لمعالجـة المعلومات المتعلقة بالنشاط غير اللفظي كالموسـيقي ، والفـن، والتعـرف عـلى الوجـوه ، والعلاقـات المكانية .

وهناك العديد من النقاط المشتركة بين شفرات النظامين اللفظي وغير اللفظي :

1. كلاهما يجعل بالإمكان إنتاج غير مقصودة وأخرى مقصودة .
2. إن القواعد والأنماط ضروريتان للاتصال غير اللفظي ضرورتهما للاتصال اللفظي.
3. يمكن للمؤشرات اللفظية وغير اللفظية ان يكرر أو يكمل أو يناقص أحدها الآخر .

يعتبر المظهر ، والفعل ، واللمس ، واسـتخدام المكـان ، والزمـان ـ المـصادر الخمـسة الأساسـية للبيانات غير اللفظية ، فالمظهر يؤدي دوراً هاماً في العلاقات بين الأشخاص خاصة في الانطباع الأول ، والوجه هو الجانب المركزي في المظهر الذي يعطي الانطباع الأول للآخرين ، ويعتـبر مـصدر أساسـياً للمعلومات عن الحالة العاطفية والوجدانية لصاحبة .

وربما تكون للعيون الأهمية الكـبرى مـن بـين مجمـوع مكونـات الوجـه في مجـال الاتصال ، ويتركز ذلك في اتجاه نظرة العين ، والمدة التي تستغرقها تلك النظرة ، أو عدم النظر إلى شئ معين ، وان ذلـك يزودنـا بمعلومـات تعتـبر أساسـا لمعرفـة مـدى اهـتمام الشخص الذي يحدثنا ، واستعداده للاتـصال بنـا ، ومـدى انجذابـه نحونـا ، ولهـذا فـان

مدى اتساع إنسان العين ، ونوعية الثياب ، والحلي والزينة ، والبنية الجسدية ـ جميعها تعتبر جوانب أخرى تتعلق بالمظهر وتقدم بيانات تشكل مصادر محتملة للمعلومات .

إن الأفعال بصورة عامة والإيماءات بصورة خاصة تعتبر مصادر محتملة للمعلومات أيضا ، ومن بين الأنماط الشائعة من الإيماءات : الإشارات المعززة والموجهة ، وإشارات نعم ولا ، ومظاهر السلام والتحية ، والإشارات الدالة على الروابط والعلاقات بين الناس ، والإشارات التي تدل على التباعد والاقتراف .

اللمس: هو مصدر آخر من مصادر المعلومات غير اللفظية ، وهو أثر قوي إذ يؤدي دورا بارزاً في التحية والسلام ، كما يعبر عن الصداقة و المودة والعدوان ، وان قوة أثر البيانات المتعلقة باللمس تبين أهمية دور المجال المكاني في عملية الاتصال ، فعندما يخترق أحد مجالنا الشخصي فإننا نشعر بضسق وعدم ارتياح إلا إذا كان الشخص وثيق الصلة بنا ، ان أهمية المؤشرات المكانية تتضح كذلك في نمط الجلوس ، وكثيرا ما تتلازم أوضاع جلوس معينة مع مستويات عليا من المشاركة والقيادة ، كما أن طبيعة ووضع العناصر في البيئة الطبيعية ، مثل الأثاث ، والزينات ، ولإضاءة ، وتناسق الألوان كلاهما يزودنا ببيانات قد يكون لها أهمية خاصة في تشكيل سلوكنا ، وهي غالباً ما تزودنا بمؤشرات تؤثر في طريقة استخدامها وقيمتها الرمزية وأنماط تفاعلها.

إن الزمن والتوقيت والإحساس بأهمية الوقت : كلها عوامل هامة في عملية الاتصال ، ويمكن أن يكون الزمن الذي سيستغرقه كل واحداً من المتحدثين مصدراً للمعلومات بما يجعله اكبر تأثيرا من مضمون المحادثة أو المناقشة نفسها، ان التعبيرات المختلفة للوقتية (تقدير قيمة الوقت وحسن استغلاله) والمعاني المختلفة للحضور مبكراً أو متاخراً عن الموعد ـ تختلف من ثقافة لأخرى ومن وضع لآخر ، وحالة التأخر والتبكير في الحضور يمكن أن تكون في حد ذاتها مصدر للمعلومات .

وأنواع سلوكنا اللفظية وغير اللفظية التي نمارس بعضها عن قصد ، تكون خضماً من البيانات التي تشكل جزءاً من البيئة المحيطة بنا ، ومن المهم ان نتذكر مدلول التفاعل بين الأفراد والبيانات والبيئة ، وإن وجود البيانات اللفظية وغير اللفظية في البيئة المحيطة بنا لا يبين ما إذا كنا سنهتم بها ، ولا يحدد قيمتها بالنسبة للأفراد المشاركين في هذا الموقف ، لأن الرسائل المرسلة عن عمد أو عفواً ، تعادل الرسائل التي تستقبل ، فالبيانات تصبح معلومات عند ما يهتم بها وتقدر قيمتها ، ويجري إستخدامها .



أهم مراجع الكتاب

1. علي أحمد علي _العلوم السلوكية_ مدخل لدراسة السلوك وفهمه وتطويره _مكتبة عين شمس _ القاهرة 1983م .
2. فؤاد ابوحطب _القدرلت العقلية _الأنجلو المصرية _القاهرة_1974م .
3. فيصل المغدادي_فن الإلقاء والخطابة_منشورات جامعة قاريدقس_1985م
4. مصطفي حجازي_الإتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة_المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع _1990م .
5. نجاة علي_فن الإلقاء بين النظرية التطبيق_الدار المصرية اللبنانية_القاهرة 1996م.
6. وليم ح .ماكولاف_ فن التحدث والإقناع _ ترجمة رفيق مازن_دار المعارف ط2 _1994م .
7. إبراهيم أبوعرقوب_الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي_دار محمد لاوي للنشر والتوزيع _الأردن_1993م .
8. ديل كارينجي_كيف نتعامل مع الناس _دار مكتبة الهلال_بيروت_1995م.
9. محمد العبد_العبارة والإشارة_دراسة في نظرية الإتصال_دار الفكر العربي_القاهرة_1995م.
10. أحمد جمال الدين_فن الإدارة بالسؤال_مكتبة القرآن_القاهرة_1995م.
11. حسن محمود حسن_مقدمة في علم التفاوض الإجتماعي والسياسي_عالم المعرفة_المجلس الوطني للثقافة والفنون والأداب_الكويت_1994م.
12. أحمد عبدالله أحمد_فهيم مصطفي محمد_الطفل ومشكلات القراءة_الدار المصرية اللبنانية_ط2_القاهرة_1994م.

13. سحر محمد وهبي_بحوث في الإتصال_إتجاهات الجمهورنحو قراءة الكتب_دراسة ميدانية_دار الفجر_القاهرة_1996م.

14. محمد عبدالحميد_دراسة الجمهور في بحوث الإعلام_المكتبة الفيصلية_مكة المكرمة_1977م.

15. عاطف عدلي العبد_مدخل الي الإتصال والرآي العام_الأسس النظرية والإسهامات العربية_دار الفكر العربي_القاهرة_1997م.

16. محمود عودة_أساليب الإتصال والتغيير الإجتماعي_دراسة ميدانية في قرية مصرية_دار المعارف_القاهرة_1971م.

17. حسن عمار مكاوي_تكنلوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات_الدار المصرية اللبنانية_القاهرة_1997م.

18. حمدي حسن_مقدمة في دراسة وسائل وأساليب الإتصال_القاهرة_دار الفكر العربي_1987م.

19. ملفين لـ.ديلفلير_ساندرابول_روكيتش_نظريات وسائل الإعلام_ترجمة كمال عبدالرؤوف_الدار الدولية للنشر والتوزيع_القاهرة_1998م.

20. ميشيل . إي_هاتيرسللي_ليندا ماكجنت_الإتصال والإتصال الإداري_المبادئ والممارسة_دار الرضا للنشر_دمشق_2000م.

21. محمد مرعي_دليل المديرين في إدارة الأفراد وفرق العمل_دار الرضا للنشر_دمشق_2000م.

فهرس المحتويات

الفصل الاول

مهارات الاتصال Communication Skills

الفصل الثاني

ملامح عملية الاتصال

الفصل الثالث

الشفرات غير اللفظية كمهارات اتصال



www.amwaj-pub.com